



## Phone and phone 100% remboursé

Par **bichou78**, le **09/06/2010** à **22:08**

Bonjour,

je suis moi aussi une nouvelle victime de phone and phone et de leur offre 100% remboursé. En effet, j'ai souscrit à un abonnement télé2 le 8 juillet 2009 et à ce jour malgré les envois tous les mois avant le 15 du mois pour me faire rembourser je n'ai eu AUCUN remboursement.

J'ai fait 8 réclamations téléphoniques, envoyé des mails au service client, et envoyer 3 lettres recommandées : 2 directement à phone and phone le 21 janvier 2010 et le 20 avril 2010 et 1 à custom promo - normalement société de remboursement. A chaque appel on me répond que l'on va faire le nécessaire mais rien n'est fait.

Je pense que c'est une véritable arnaque et le site a le culot d'en proposer une nouvelle...Si ça marche..Je souhaiterai faire une nouvelle commande mais j'attend pour le remboursement avant. Espérons qu'il vont le faire un jour !!

Merci pour votre écoute

Bichou 78

Par **facilitateurs**, le **09/07/2010** à **10:26**

Bonjour bichou78 ,

Je vous présente toutes nos excuses pour ce désagrément.

Je vous invite à me communiquer directement votre numéro de commande ou à me l'envoyer sur l'adresse [facilitateur@phoneandphone.com](mailto:facilitateur@phoneandphone.com) pour que je puisse vous identifier et vous aider à régulariser votre situation.

Cordialement,  
L'équipe des facilitateurs

Par **Markos**, le **07/08/2010** à **10:26**

Bonjour Bichou78

Je confirme, je me suis fait ARNAQUE de la même façon, j'ai renvoyé dans les temps tous les documents en AR, le site promophone est non fonctionnel ce que confirme les opératrices téléphonique de custompromo !!!! ensuite plusieurs mail etc et RIEN un courrier me disant que l'abonnement est antérieur à la demande !!!

Ils sont vraiment MENTEURS c'est par eux que j'ai ouvert la ligne

Moyenant quoi impossible d'obtenir les remboursements suivants, ARNAQUE TOTALE a fui comme la peste, ils jouent sur le petit montant (14# par mois -5€ de recommandé) résultat les gens (moi y compris) lachent l'affaire, mais par contre je fais le MAX de contrepub contre ce site de voleur

Par **facilitateurs**, le **07/08/2010** à **11:13**

Bonjour Markos ,

J'aimerais vous aider à trouver une solution favorable à votre demande.

A cet effet, je vous prie de me communiquer sur le forum ou sur l'adresse [facilitateur@phoneandphone.com](mailto:facilitateur@phoneandphone.com) votre numéro de commande qui est composé de 16 chiffres afin que je puisse accéder à votre dossier.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,  
Equipe des facilitateurs

Par **Markos**, le **08/08/2010** à **11:06**

Bonjour Facilitateur

Référence commande : 1005055108187650

J'accepte avec plaisir l'idée d'une aide de votre part, mes échanges avec Julie (responsable de l'opération à ce que je crois savoir) n'ayant rien donné.

Une résiliation pure et simple suffirait à me faire oublier cette sombre histoire, trop gavant cette histoire de lettre AR chaque mois en passant par un site qui ne me donne de N° !!!!

P.S. je tiens à votre disposition par mail, les documents et divers échange de mails, si vous en avez besoin.

Bonne journée

Par **facilitateurs**, le **09/08/2010** à **11:44**

Bonjour Markos,

Je tiens à vous présenter nos excuses pour la gêne occasionnée, j'ai remonté votre cas au service concerné. Rassurez-vous que je suis disponible à intervenir en tant que relais entre vous et PhoneAndPhone.com et je suis déterminé à suivre votre dossier jusqu'à la satisfaction de vos attentes et ceci dans les meilleurs délais

Cordialement

Equipe des facilitateurs

Par **Markos**, le **11/08/2010** à **18:03**

Bonsoir,

"meilleurs délais" cela signifie quoi exactement? pour le moment toujours aucun mails ni appel téléphonique ...

Par **ste0024**, le **17/08/2010** à **21:23**

bonjour

Référence commande : 1008011924136548

je suis également dans le cas des beaucoup de monde avec phone and phone.

moi c est pire il ne m ont jamais envoyer la commande.

j ai appeler tout les jour de la semaine pour entendre n importe quoi jusqu a vendredi ou on

devais me rapeller

commande passe sur pixmania mais je ne sais pas pourquoi phone and phone intervient dans l histoire.

bref mediateur j attend de vos nouvelles rapidement et en fonction du resultat j aurai une 2 eme commande a annuler

@+ et heureusement qu il se cache derriere un telephone sinon ca finirai très mal..

Par **mimi493**, le **17/08/2010** à **21:43**

Ecrivez à la DGCCRF

Par **facilitateurs**, le **19/08/2010** à **10:45**

Bonjour ste0024,

Votre commande a été annulée le 18/08/2010 , votre remboursement a été effeetué le meme jour avec un montant de 9,99 € .

Merci de votre retour apres réception

Cordialement

Equipe des facilitateurs

Par **ste0024**, le **19/08/2010** à **12:13**

bonjour

j aime Merci de votre retour apres réception ALORS QUE JE N AI JAMAIS RIEN RECU COMME COMMANDE ET MEME PIRE J AI ETE DANS UN MAGASIN PRET DE CHEZ MOI AYANT CETTE OFFRE ET IMPOSSIBLE D ACTIVER LA LIGNE ALORS QUE JE N AI JAMAIS EU D ABONNEMENT AVANT

MERCI D ANNULER CETTE COMMANDE AUSSI ET DE PROCEDER AU REMBOURSEMENT.

Référence commande : 1008094133207615

cette commande devais m etre livre aujourd hui grand max

Par **facilitateurs**, le **19/08/2010** à **13:07**

Bonjour ste0024,

La commande sous la référence 1008094133207615 a été annulée le 18/08/2010 , je vous tiendrai au courant de votre remboursement dans les meilleurs delais

Cordialement

Equipe des facilitateurs

Par **Bruce38**, le **27/11/2012** à **14:11**

Bonjour,

Téléphone: LG optimus black

Date de la commande : 15-11-2011

Commande n° 1853518-938804-111115

Tombé en panne en Avril 2012 : "erreur lecture SIM"

Donné à PSM grenoble pour réparation

- 1) envoyé à la CACEL : pas de prise en charge car le portable possède un IMEI allemand
- 2) LG france refuse de le prendre en garantie (IMEI allemand)
- 3) PhoneAndPhone refuse de l'envoyer chez LG en Allemagne
- 4) le téléphone m'a été retourné à mes frais 20€

5) suite à l'obtention d'une prise en charge par phoneandphone (N° XY613413792EE), j'ai renvoyé le téléphone à psmnation le 21/08/2012,

6) depuis aucune nouvelle (3 mois)

si le but de phoneandphone et de faire trainer pour dépasser les 1 an de garantie, bravo, c'est fait

bilan: phoneandphone m'a vendu un téléphone Allemand que personne ne veut prendre sous garantie en France

Merci

Par **facilitateurs**, le **27/11/2012** à **17:56**

Bonjour Bruce38,

Nous accusons réception de votre message et prenons acte de votre demande.

Nous souhaitons avant tout attirer votre attention sur le fait qu'il est important de distinguer fournisseur et constructeur.

En effet, il ne nous appartient pas de contacter en premier lieu le constructeur auprès duquel vous êtes sous garantie.

Nous n'intervenons auprès de ce dernier qu'en cas de problème, ou bien nous prenons le relais pour la prise en charge SAV lorsque vous rencontrez des difficultés, comme c'est ici le cas.

Nous sommes évidemment confus de tant de tracas pour une question dont l'issue est généralement simple et rapide.

Nous vous avons envoyé une étiquette chrono prépayée pour le retour du produit et le suivi Chrono indique que le mobile a été acheminé dans un Point service mobile agréé pour une prise en charge SAV.

Nous venons de relancer le service en charge du dossier afin d'obtenir plus d'information sur cette prise en charge.

Nous allons revenir vers vous très prochainement pour vous faire part de la suite.

Bien cordialement,  
Equipe des facilitateurs.

Par **Bruce38**, le **08/12/2012 à 20:07**

Bonjour,

Aucune nouvelle à ce jour

Pouvez vous me donner un détail de vos actions au sujet de mon téléphone ?

Pourriez vous au minimum me dire où est le téléphone, et peut être me proposer un compromis ?

Cdt

Par **facilitateurs**, le **10/12/2012 à 16:55**

Bonjour Bruce38,

Suite aux indications récemment fournies par le service clients, votre mobile aurait dû être échangé ou du moins vous revenir réparé courant première semaine de Décembre.

Nous sommes aujourd'hui le 10 et nous constatons qu'il n'y a pas eu d'avancée positive dans ce sens.

Nous adressons donc ce jour une nouvelle demande au réparateur, afin d'obtenir une date de retour de votre téléphone.

Nous vous prions de bien vouloir patienter, nous ne manquerons pas de partager avec vous les éléments de réponse qui seront prochainement portés à notre connaissance.

Bien Cordialement,  
Equipe facilitateurs