



## Pré-commande d'un téléphone mobile

Par **existenz**, le **21/07/2008** à **19:28**

Bonjour,

lors de l'acquisition de mon téléphone mobile il y a moins d'un an, j'ai souscrit à une assurance proposée par un magasin d'électroménager. Il y a quelques mois de ça, j'ai cassé mon téléphone. L'assurance a accepté mon dossier et m'a dit qu'il fallait que je me rende dans un de leurs magasins pour choisir mon nouveau téléphone. Je me suis donc rendu dans un de leurs magasins qui m'a laissé choisir entre une dizaine de téléphones portables qui ne me convenaient pas, je leur ai donc demandé si je pouvais commander un autre téléphone disponible en pré-commande sur leur site internet ce qui a été accepté. Je devais recevoir le nouveau téléphone le 07/07/08. Le 04/07/08 j'ai téléphoné au magasin pour savoir si mon portable était arrivé, personne n'a été capable de retrouver ma commande. Le conseiller m'a alors passé le vendeur qui a commandé le téléphone qui m'a informé que celui-ci ne serait disponible qu'à partir du 21/07/08. Aujourd'hui nous sommes le 21/07/08, je me suis donc rendu au magasin où j'avais passé la commande pour récupérer mon portable et le vendeur m'a expliqué que le téléphone n'avait pas été livré, que ce n'est pas de leur faute mais de la faute du fabricant qui ne les a pas livrés et que si le fabricant ne les a pas livrés c'est parce qu'il doit sûrement y avoir un problème avec ce téléphone (sachant que ce même téléphone est en vente sur plusieurs sites internet et même sur le site du fabricant lui-même). On m'a dit qu'il fallait que je choisisse un autre portable parmi les 10 téléphones que l'on m'avait présentés le jour de la commande ou que je pourrais bénéficier d'un avoir. On m'a refusé le remboursement car le portable est payé en partie par l'assurance et qu'ils ne disposent pas de cet argent. Aujourd'hui je n'ai toujours pas de téléphone portable après presque 1 mois d'attente, le choix de téléphone que l'on me propose est vraiment pitoyable et les explications avancées par le vendeur ne sont même pas concrètes.

Ai-je le droit de demander le remboursement total (de l'acompte et de l'assurance) ?  
Ou suis-je obligé d'accepter leurs propositions ?

Merci.