



Problème avec le site phone and phone

Par **andriat11**, le **05/05/2011** à **18:12**

Bonjour,

Le 25/09/2010, j'ai acheté un téléphone sur le site de PHONE AND PHONE, en proposant mon ancien téléphone en reprise pour un montant de 190€. La commande s'est bien passée, et dans la journée, j'avais reçu une lettre confirmant la reprise de mon téléphone à 190 € et ils me rassurent qu'ils allaient m'envoyer une enveloppe à bulles afin que je leur retourne mon ancien téléphone en sécurité. Après plusieurs appels, mails au service client et après plusieurs participations sur des forum internet, j'ai reçu il y a une semaine un premier appel du service client qui me précise que la reprise à 190 € est ok et que je recevrai une enveloppe à bulles sous dizaine, sauf que dans le mail qu'il m'envoie, il précise un montant de 110 €.

Depuis ce jour, le site maintient cette valeur de reprise à 110€.

Ce site a mis 6 mois pour prendre véritablement en compte ma demande pour l'envoi de cette enveloppe à bulles, et en ce moment leur excuse de ne pas faire la reprise à 190€ c'est que je n'ai pas réclamé l'enveloppe à temps. (Je tiens à dire que j'ai des preuves pour prouver mes appels et mes mails à leur service client depuis le mois de janvier)

Je me demande donc si légalement, sachant le fait qu'ils n'ont pas respecté leur engagement vis-à-vis de moi en ne pas me livrant l'enveloppe à bulles à temps, est-ce qu'ils ont le droit de réduire cette valeur de reprise? Et est-ce qu'ils ont le droit d'agir ainsi, en me mettant au pied du mur? Car ils avaient bien précisé que soit j'acceptais cette reprise de 110€ soit tant pis pour moi - en sachant que leur engagement initial est de 190 €.

Je ne sais plus qu'il faut faire car je me sens bernée par ce site.

Merci d'avance,

Par **facilitateurs**, le **06/05/2011** à **11:20**

Bonjour andriat11,

Nous prendrons contact avec vous aujourd'hui pour vous donner plus d'informations concernant votre reprise.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.