



Litiges avec la société de vente en ligne the phone house

Par **stéphane13**, le **07/03/2009** à **13:39**

Bonjour ,

je vous contacte afin d'obtenir des renseignements concernant la marche à suivre pour régler mon différent avec The phone House.

Voici l'historique des mails échangés avec the phone house , ils parlent d'eux même:

Bonjour,

par ce mail je vous informe que tous les documents demandés ont été fournis à vos services : contrats signés et photocopie de ma carte d'identité.

Ainsi vous me demandez de payer une somme supplémentaire de 68.10 € en complément de mon règlement effectué en ligne de 84.10€ suite à la commande numéro 20090212000470GAR , traitée et validée par vos services.

Je vous communique mon refus de satisfaire ce deuxième paiement au vue de vos Conditions Générale de Vente qui stipulent et ce sur votre site internet :

premièrement :

" les données enregistrées par le Vendeur sur le site www.phonehouse.fr constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Acheteur et le Vendeur "

deuxièmement :

"ART 3 : Prix

3.1 Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande. Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises Des frais d'expédition pourront être facturés à l'Acheteur selon le tarif en vigueur à la date de passation de la commande. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront

facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation des commandes. "

De plus je vous joint à ce mail la copie d'écran effectuée depuis mon espace personnel ThePhoneHouse qui confirme le tarif de 84.10 € TTC pour la commande d'un Iphone 16G noir Pack Orange.

Merci de bien vouloir régulariser cette situation

Cordialement

Réponse du service relation client The Phone House

Cher(e) client(e),

J'ai bien reçu votre mail et je vous en remercie.

Vous m'avez fait part de votre demande concernant le tarif de votre commande n°20090212000470GAR.

Je vous informe que suite à une erreur de notre part, je vous informe que votre dossier est complet et que la somme de 68.10 Euros n'est pas dûe.

Je vous confirme que votre commande est désormais en cours de traitement.

Je vous prie de bien vouloir accepter mes excuses au nom de la société pour la gêne occasionnées.

Le service client reste à votre disposition sur notre site internet

Le problème est le suivant :

the phone house s'est permis , malgré mon refus, d'annuler tout simplement ma commande et de me rembourser les 84.10 € , comment dois-je procéder ?

merci