



Orange CONSEILLE un mauvais téléphone et NE PEUT PAS le reprendre

Par **Hikk**, le **16/12/2010** à **08:45**

J'ai effectué un changement de forfait le 15/11/2010 sur l'un de mes numéros. On m'a proposé un forfait Origami Style avec toutes ses fonctionnalités dont l'option Deezer premium pour avoir un accès illimité DEPUIS MON TÉLÉPHONE à cette fonction. Le conseiller Orange, m'a donc proposé un téléphone FONCTIONNANT AVEC DEEZER selon ses dires.

Avec le changement de forfait et le solde de mes points de fidélité Orange, le téléphone était presque donné alors je l'ai pris.

N'arrivant pas à installer avec succès DEEZER sur mon téléphone, j'ai appelé plusieurs fois le service client, en leur donnant le modèle et la marque. On m'a décrit différentes manipulations et rappelé que l'offre était bien active et que cela DEVRAIT fonctionner.

Jusqu'au jour où j'ai demandé à un conseiller dans une grande surface, comment savait-on si un téléphone était compatible avec DEEZER ou non. Il m'a répondu de suite, m'a aussitôt affirmé que le téléphone que je venais d'acheter n'était absolument pas compatible.

Je suis donc retourner à l'agence hier, le 15/12/2010, un mois jour pour jour après mon achat. Là, les conseillers fautifs me disent qu'il n'y a pas de rétractation possible en agence et que la rétractation par téléphone est de 14 jours...dépassé.

J'appelle donc le service client qui prend note de mon problème et ce matin, le service réclamation me rappelle pour me dire qu'Orange NE PEUT RIEN FAIRE, que le téléphone est compatible avec les fonctionnalités de bases et que DEEZER n'est qu'une option incluse. Si je veux pouvoir utiliser l'application, il faut que je rachète un téléphone.

Je répète donc à la demoiselle que c'est une arnaque, puisqu'un de leur technicien mal informé, m'a conseillé de prendre ce téléphone en soldant tous mes avantages fidélité. Et Orange NE PEUT (ou NE VEUT) ni le reprendre, ni l'échanger, ni remettre des points de fidélité pour faire un nouvel échange. (j'ai 4 lignes mobiles, une ligne fixe, une live box, et mon entreprise qui sont chez eux, et on m'a gentiment ajouté que la fidélité n'avait rien à voir là dedans...quand vous êtes clients, ça vous secoue)

Je pense donc que ceci peut être qualifié d'arnaque.

Je crois avoir épuisé tous les recours "gentils" auprès de cette entreprise

Que puis-je faire pour qu'Orange m'échange juste ce petit téléphone à 4,5€? quel recours puis-je utiliser pour faire pression sur l'agence qui refuse l'échange?

Merci

Simon

PS : si cette question intéresse Legavox, je veux bien la reposer dans un cadre payant

Par **Domil**, le **16/12/2010 à 14:04**

Un cas typique à exposer à une association de consommateurs