



Phone and phone: arnaque sur les packs "kdo"

Par **Tonio780**, le **20/01/2011** à **18:32**

Bonsoir,

J'ai commandé via le site phone and phone un pack "kdo" comprenant une console de jeux, un mobile et un abonnement téléphonique.

La commande a été passée le 05.01.2011.

Le 10 janvier, sans avoir encore rien reçu, je me rend compte que la ligne a été activée auprès de l'opérateur téléphonique (nrj 12) par les services de phone and phone!

Le 13 je reçois le téléphone.

Ce jour là je m'enquiers du statut du reste de la commande à savoir le "kdo". Réponse du service client : "vous allez recevoir un mail et ou un sms pour vous indiquer l'envoi de votre console.

Je laisse le vendredi se passer, le samedi, bien entendu le dimanche et me décide enfin Lundi à les rappeler. Une nouvelle fois le service m'invite à la patience, m'indiquant qu'il "faisaient remonter l'information pour accélérer les choses".

Mercredi, toujours sans nouvelles, je décide de les rappeler. même réponse que précédemment.

Aujourd'hui, soit le 20,7 jours après réception du tel et 3 appels à leur service plus tard, n'en pouvant plus je les rappelle et cette fois ci ils me répondent que le "kdo" est en rupture de stock.

Ils me proposent: soit de me rembourser le "kdo", du moins sa valeur réelle, soit de le changer pour un ou des produits de valeurs similaires.

Considérant que j'ai passé cette commande uniquement pour cet article, je décide d'appeler NRJ 12 pour leur signifier que j'annule mon abonnement car, leur prestataire n'avait pas rempli ses engagements. NRJ 12 me répond que c'est à moi de régler les frais de clôture de près de 800 euros!!?? Et m'invite à contacter phone and phone.

Là dessus phone and phone me réplique qu'il n'y a pas de problème, qu'ils acceptent le remboursement ou l'échange de ma commande, voir de son annulation (par AR) **mais que les frais de clôture auprès de NRJ 12 SONT A MA CHARGE !**

Que faire? Je me retrouve avec un abonnement (que je peux aussi baisser mais moyennant frais) qui ne m'intéresse pas, un engagement sur 24 mois qui a été validé par un intermédiaire (phone and phone) dont je ne peux me défaire que moyennant près de 800 euros et bien entendu sans l'objet même de ma demande initiale: la fameuse console !

Tout cela pour une console ?

Bref une pratique qui à mon sens frise l'arnaque. Je compte en référé dors et déjà à la DGCCRF.

De plus ils devaient m'envoyer un "formulaire" par mail pour au final décidé de mes options (remb.echan.annul)qui à l'évidence a du rester dans la mémoire de leur minitel....

Un avis?

Merci.

Antoine

Par **facilitateurs**, le **22/01/2011 à 12:25**

Bonjour Tonio780,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, je vous ai déjà contacté et je vous présente les excuses de tout le personnel pour ce désagrément.

Croyez en moi, j'ai bien pris en charge votre dossier, un mail contenant notre interface d'échange vous sera envoyé dans les plus brefs délais.

Je vous prie de patienter la réception de ce dernier, je vous remercie de votre grande compréhension et je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs