

Image not found or type unknown



phoneandphoneest ce l'arnaque?

Par **rouge077**, le **02/03/2011** à **12:46**

bonjour, j'ai commandé le 12 décembre 2010, un pack chez phoneandphone comprenant un abonnement mobile NRJ, un téléviseur, une console de jeu x box et deux autres petits articles. J'ai réglé cette commande en totalité, et à ce jour je n'ai toujours pas reçu la console de jeu. J'ai téléphoné au service client des dizaines de fois et à chaque fois, même réponse, on traite votre commande et vous serez livré cette semaine sans faute!!!! Ca fait bientôt trois mois....le père Noël a du retard cette année. Que dois-je faire pour recevoir mon dû??
Réf facture 10300676647 au nom de LECLERC karine

Par **facilitateurs**, le **03/03/2011** à **13:16**

Bonjour rouge077,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, je viens de lire votre message et je vous présente toutes nos sincères excuses pour ce désagrément.

En vérifiant votre dossier, je ne vois aucune commande d'une XBOX mais plutôt d'un UNIVERSAL Michael Moore : Polémique Système, d'un CHANGHONG TV LCD 24' (60 cm) LC24F2A, d'un TAKE 2 GRAND THEFT AUTO, Episodes From Liberty City (GTA) et d'un SMOBY ROLE PLAY - FER A REPASSER TEFAL.

Pouvez-vous bien m'éclaircir de quel XBOX s'agit-il ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **rouge077**, le **04/03/2011** à **05:30**

merci de votre réponse rapide pour simplifier la chose je vous fait parvenir par mail ma commande et ma facture merci par avance

PHONE AND PHONE
SERVICE CLIENT
BP 150

77315 MARNE LA VALLEE CEDEX 2
Tel. 0 892 46 10 40 (6/7j de 10h à 19h)
N° SIRET. 481 730 596 ADRESSE DE FACTURATION
jean miche

Tel. Fixe :
Tel. Portable : 0674700173

Ref. Commande 2010-1196794 Date Commande: 12 12 2010
Ref. Description Forfait Nb Prix total
Forfait PhoneAndPhone Forfait NRJ MOBILE
Forfait Ultimate SMS, Web & Mails en illimité 24h/24 7j/7 2H / 24mois 1
SB3410 Samsung B3410 Noir 1 107€ TTC
[fluo]Console Xbox 360 S - 4 Go Microsoft Console Xbox 360 S - 4 Go 1 191.34€ TTC
[/fluo]TV LCD 24' (60cm) LC24F2A CHANGHONG TV LCD 24' (60 cm) LC24F2A 1 179€ TTC
MIC39776 TAKE 2 GRAND THEFT AUTO, Episodes From Liberty City (GTA) 1 29.99€ TTC
ROLE PLAY - FER A REPASSER TEFAL SMOBY ROLE PLAY - FER A REPASSER TEFAL
1 14.01€ TTC

+ Remise Pack - 262.34€ TTC

+ Frais de livraison 19.99 € TTC

Pour les commandes avec abonnement, le délai de livraison court à compter de l'acceptation de votre demande d'ouverture de ligne par l'opérateur

Prix de votre commande en HT 233,27 € HT
dont TVA (19.60%) 45,72 €
TOTAL DE LA COMMANDE 278,99 € TTC

Cette commande sera livrée à l'adresse suivante :

rougelin jean michel - - France

FACTURE

FACTURE

PhoneAndPhone.com

SERVICE CLIENT

BP 150

77315 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

Tél Commercial : 0 800 74 34 74, 6j/7, de 10h à 19h,
appel gratuit depuis un poste fixe.

Fax Commercial : 01.44.75.57.71

jmrougelin30@orange.fr

Téléphone portable : 0674700173

Date : 12-12-2010 Référence : 10300676647

Ref. Objet IMEI / S-N Titre / Dénomination Forfaits Engagement Prix U. HT Prix U. Q Total TTC

Forfait 0 Forfait Nrj Mobile Forfait Ultimate SMS, Web & Mails en illimité 24h/24 7j/7 02H00 24 mois 0 0.00 1 0.00

CARTE SIM : 89330119544755895280

SB3410 352089043955621 B3410 Noir 89.46 107.00 1 107.00

[fluo]**Console Xbox 360 S - 4 Go 0 Console Xbox 360 S - 4 Go 159.98 191.34 1 191.34**

[/fluo]TV LCD 24' (60cm) LC24F2A 063069 TV LCD 24' (60 cm) LC24F2A 149.67 179.00 1 179.00

MIC39776 0 GRAND THEFT AUTO, Episodes From Liberty City (GTA) 25.08 29.99 1 29.99

ROLE PLAY - FER A REPASSER TEFAL 0 ROLE PLAY - FER A REPASSER TEFAL 11.71 14.01 1 14.01

Vous avez souscrit a certaines options d'abonnement :

+ Double Appel : 0.00€

+ Présentation du numéro : 0.00€

+ Report des minutes : 0.00€

+ Facturation à la seconde dès la 1ère seconde : 0.00€

+ Personnalisation du numéro : 0.00€

- Remise (OFFRE SPECIALE) -262.34

+ FRAIS DE LIVRAISON 19.99

Montant HT Taux TVA Montant TVA Montant TTC

En Euros 233.27 19.60% 45.72 278.99

[fluo]Commande réglée par Carte bleue[/fluo]

NUMERO SIRET : 481 730 596 - NUMERO DE TVA INTRA-COMMUNAUTAIRE : FR52481730596

Par **rugbys**, le **04/03/2011** à **11:34**

URGENT Vous devriez effacer toutes vos coordonnées, ce serait plus prudent... on sait où aller chercher un écran plat et le reste....

Par **facilitateurs**, le **04/03/2011** à **13:37**

Bonjour rouge077,

Merci de votre retour, je remonte de suite le récapitulatif de votre commande auprès du service compétent pour qu'il procède à une vérification et dès que j'aurai un retour de leur part je vous tiendrai informer tout en vous remerciant de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **rouge077**, le **06/03/2011** à **11:11**

merci du conseil [fluo]rugbys[/fluo] j'avais pas calculé

Par **facilitateurs**, le **08/03/2011** à **09:52**

Bonjour rouge077,

Après avoir vérifié votre demande auprès du service compétent, vous avez bel et bien commandé la console XBOX puis vous avez demandé le remboursement.

Ce dernier sera effectué d'un montant de 191.34 € dans les meilleurs délais.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **rouge077**, le **08/03/2011** à **11:59**

bjr je n'ai jamais jamais jamais demandé le remboursement de cette dernière et je n'y tiens absolument pas car elle fait partie d'un pack merci de votre compréhension

Par **rugbys**, le **08/03/2011** à **12:02**

Maintenant que facilitateurs a toutes vos coordonnées, dépêchez vous de modifier votre message en supprimant vos coordonnées.C'est simple : "Modifier message"

Par **facilitateurs**, le **08/03/2011** à **14:54**

Bonjour rouge077,

Merci de votre retour, je transmets de suite l'information au service compétent et dès que j'aurai une réponse de leur part, je vous tiendrai au courant.

Pour rugbys, je tiens à vous informer que nous intervenons sur ce forum pour répondre aux attentes de nos chers client (e)s.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **rugbys**, le **08/03/2011** à **16:09**

Bonjour, Il est dommage qu'un client soit obligé d'étaler sa vie sur un site plutôt que vous ne preniez en compte sa réclamation à vos services, quant à "je tiens à vous informer" , vous n'étiez pas du tout visé par l'avertissement de ne pas du tout mettre tous ces renseignements personnels sur un site, c'était simplement pour protéger contre des malfaisants. Désolée que vous l'ayez pris à votre compte.

Sur ce, félicitations si vous réglez le problème de votre client.

Par **facilitateurs**, le **14/03/2011** à **12:59**

Bonjour rouge077,

Je reviens vers vous suite à votre demande, nous ne pouvons pas revenir en arrière, je vous prie de bien vouloir patienter la réception de votre chèque pour que vous puissiez aller acheter la XBOX en magasin.

Toutes nos sincères excuses pour ce désagrément et merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **rouge077**, le **15/03/2011** à **08:54**

il n'en est pas question j'ai acheté un pack en souscrivant un abonnement téléphonique pour obtenir ce prix la sur la xbox donc j'exige cette console merci de votre compréhension

Par **facilitateurs**, le **15/03/2011** à **11:58**

Bonjour rouge077,

Je suis sincèrement navré pour ce désagrément c'est après avoir vérifié auprès du service compétent que je vous ai confirmé cette information.

Veillez patienter à nouveau la réception de votre chèque.

Excellente journée.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **rouge077**, le **15/03/2011** à **13:27**

ce que vous devez entendre c que ce cheque de 191 euros ne m'interesse pas car une console coute dans le commerce 360 euros.Je me suis engagé vis a vis de phoneandphone a un abonnement telephonique plus cher que les autres operateurs pour profiter de la promotion sur cette console. Je vais payer pendant 2 ans....? et je n'ai pas le produit acheté....c trop facile de vendre de la telephonie comme ça. Merci de votre comprehension

Par **amelle**, le **16/03/2011** à **23:03**

Bonjour,

je viens vous faire part de ma mauvaise expérience avec phone and phone...

je commande fin février dernier un forfait téléphonique nrj mobile accompagné d'un pc portable acer. je valide ma commande, entre ma carte bleue. Tout est ok.

Le lendemain, je reçois un sms sur mon téléphone pour me dire que ma commande n'a pas pu passer car il y a eu un problème technique. On m'invite donc à rappeler dès que possible un numéro de téléphone.

J'appelle donc ce fameux numéro et donne mes coordonnées bancaires. On me confirme alors que ma commande a pu être validée!

PROBLEME: il y a 3 jours de ça, mon compte a été débité de plus de 800€!!!! (en plus de ma commande, en un autre prélèvement distinct) ajoutez y des frais bancaires, à ce jour j'ai plus de 1000€ de découvert...

Je suis révoltée qu'un tel site ne soit pas sécurisé. Je suis parti porter plainte à la gendarmerie. je compte porter également plainte contre phone and phone? est-ce que c'est

possible?

D'autant plus que à ce jour je n'ai reçu aucune commande de la part de phone and phone...

Cordialement

Par **facilitateurs**, le **17/03/2011** à **15:44**

Bonjour amelle,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, je viens de lire votre message et je vous invite à me contactez directement par mail à l'adresse facilitateur@phoneandphone.com tout en me communiquant votre numéro de commande pour que je puisse vous identifier.

N'oubliez pas de mentionner votre demande dans le corps du mail.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **17/03/2011** à **17:00**

Bonjour rouge077,

Suite à notre conversation téléphonique, comme je vous le disais nous n'avons plus cette console, je suis en attente de votre retour pour me confirmer le remboursement de cette dernière.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **01/04/2011** à **19:56**

Bonjour rouge077,

Je vous informe que nous n'avons toujours pas la xbox 4go.

Souhaitez-vous recevoir un autre produit ou préférez-vous être remboursé ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **facilitateurs**, le **01/04/2011** à **19:59**

Bonjour rouge077,

Je vous informe que nous n'avons toujours pas la xbox 4go.

Souhaitez-vous recevoir un autre produit ou préférez-vous être remboursé ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **rouge077**, le **07/04/2011** à **06:34**

ok pour le remboursement de la xbox mais ça urge c etait le cadeau de NOEL de mon fils

Par **facilitateurs**, le **07/04/2011** à **10:22**

Bonjour rouge077,

Je vais informer le service concerné de votre choix de remboursement.

Je vous contacte dès réception de leur réponse.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **facilitateurs**, le **07/04/2011** à **16:07**

Bonjour rouge077,

Le remboursement de votre console par chèque numéro 4001345 a été effectué ce jour.

Merci de votre retour après réception.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.