



Demande de duplicata de facture

Par **Semren Theo**, le **04/10/2016** à **14:45**

Bonjour à tous,

Vers le mois de mai/juin 2015, j'ai acheté un téléphone portable (Samsung) avec un forfait à la boutique Orange d'Eurallile (Lille).

Au moins de juillet 2016, j'ai déménagé en Allemagne. Le code de desimlockage fourni par Orange a bloqué mon téléphone. Orange m'a conseillé d'aller voir un réparateur officiel Samsung en Allemagne.

Ce dernier m'a assuré ne pouvoir rien faire et m'a redirigé vers la hotline Samsung.

La hotline Samsung m'a indiqué pouvoir me fournir un code pour débloquer le téléphone. Le seul problème, c'est que je dois leur fournir la facture d'achat du téléphone, que j'ai égaré pendant mon déménagement.

J'ai fait une demande de duplicata de facture auprès du service client Orange. 2 Semaines plus tard, il m'affirme ne pas pouvoir me la fournir car j'ai acheté le téléphone en boutique.

J'ai donné la procuration à une amie pour qu'elle aille sur place récupérer la facture à ma place avec :

- facture de téléphone
- numéro client
- numéro IME du téléphone
- numéro de série du téléphone.

Orange affirme ne pas pouvoir retrouver la facture car je dois donner la date exacte de l'achat, ce dont je ne me rappelle pas. Ils ont cherché pour tous les jours du mois de mai et juin mais n'ont rien trouvé.

Etant donné que j'ai acheté le téléphone il y a un peu plus de 1 an, est-ce que je dispose d'un dispositif légal qui obligerait Orange à me fournir cette facture?

Je vous remercie par avance pour vos suggestions.

Bien cordialement,
Théo Semren

Par **janus2fr**, le **04/10/2016** à **17:02**

Bonjour,

Un commerçant n'a aucune obligation de vous fournir un duplicata de facture, c'est seulement à son bon vouloir...