



Délais de remboursement Sfr suite à une livraison de mobile en pa

Par **Guizmove**, le **12/01/2016** à **11:41**

Madame, Monsieur,

Voici les faits :

04/01/16 : je commande par téléphone, auprès de Sfr, un mobile avec renouvellement. Montant : 522€

07/01/16 : le montant est débité de mon compte bancaire.

08/01/16 : n'ayant pas de nouvelle quant à la livraison du mobile, je me rends à la boutique Sfr pour voir s'il est arrivé.

Le mobile est effectivement arrivé. Le vendeur l'allume pour effectuer la mise en service mais il constate de suite la panne du mobile (taches sur l'écran). Il me fait donc signer un document de retour de commande qui annule celle-ci. Il est stipulé sur le document que "je me rétracte". Suite à cela, mon actuelle carte sim, imputée sur le nouveau portable, devient inactive sans que je réalise que cela est dû à l'annulation de la commande. Le retour du mobile est géré par la boutique qui me dit que la réception du colis par Sfr et le remboursement sont une histoire de 2-3 jours (colissimo).

Personne, par téléphone ou en boutique, n'accepte de m'accorder un échange du mobile, les stocks de la vente à distance et des boutiques étant distincts !!

Je bénéficiais d'une Offre De Remboursement de Sfr de 100€ (valable jusqu'au 04/01/16) qui ne sera plus valable si je recommande un mobile puisqu'il s'agira d'une nouvelle transaction, avec une date ultérieure au 04/01/16.

09/01/16 : après 24h sans ligne téléphonique, je réalise que le problème est sans doute dû à l'annulation de la commande. Je vais donc en boutique, où ils procèdent au changement de ma carte sim.

12/01/16 : j'attends impatiemment le remboursement des 522€ débités puisque je n'ai pas le matériel commandé. Je téléphone à Sfr qui me dit que le mobile n'est pas encore arrivé et que les délais de retour sont de 10 jours ! Suite au retour, le remboursement des 522€ aura lieu sous 14 jours encore !

Je trouve les délais abusifs. Sachant que j'ai été débitée seulement 3 jours après la commande sans même avoir réceptionné celle-ci, comment pourrais-je attendre 24 jours pour être remboursée ? La panne n'est pas de mon fait. Je me retrouve très pénalisée : pas de mobile, 522€ de moins sur mon compte, 100€ de réduction auxquels je n'aurai plus droit, un délai d'attente de 24 jours environ pour le remboursement, 24h de suspension de ligne, un certain nombre d'appels téléphoniques et de déplacements pour tenter de résoudre tout cela, l'impossibilité pour moi de revendre mon ancien portable, ce qui me permettait d'amortir l'achat du nouveau mobile, bien évidemment ces désagréments ont un impact important pour moi et pour mon compte bancaire.

Ce que je réclame : soit un échange immédiat du mobile, soit un remboursement avant la fin de cette semaine.

Je ne sais pas vers qui me tourner ni quelle démarche effectuer afin d'obtenir ce qu'on me doit dans les meilleurs délais. Les procédures commerciales de Sfr sont abusives, de nos jours on ne peut se permettre d'avoir 522€ dans la nature, et encore moins lorsque l'on n'est pas responsable de la panne d'un matériel neuf qu'on n'a même pas eu l'occasion d'avoir en main.

Que pouvez-vous donc me conseiller ?

Je vous serais profondément reconnaissante de l'aide que vous pourrez m'apporter.

Tous mes remerciements.

Bien cordialement.

C.