



Gros probleme avec Orange

Par **sylmatt**, le **01/06/2015** à **20:22**

Bonjour,

Je rencontre un problème avec Orange et j'ai besoin de votre aide.

Je m'explique, en octobre 2014 j'ai acheté un téléphone portable de marque Nokia Lumia via le site internet d'Orange.

En avril 2015, celui ci à eu des soucis de connection avec la carte SIM , je décide donc de téléphoner chez Orange afin d'exposer mon problème, en précisant bien la raison de la panne. Le conseiller me dit que le téléphone étant toujours sous garantie, il faut rapporter mon appareil dans le boutique la plus proche afin de l'échanger contre un modèle identique qu'il fera parvenir là-bas, ce que je fais. Le 29 mai 2015 je reçois un courrier disant que je dois leur régler la somme de 125,58 euros car après passage devant expert les écrans externe cassés ne sont pas prient en charge par la garantie ????? j'ai donc téléphoné pour leur dire qu'il doit y avoir une erreur de client car j'ai envoyé un téléphone en parfait état pour un problème de lecteur de carte SIM et non pour un écran cassé, réponse " je ne peux rien faire pour vous, il faut faire une réclamation " et bien sur ils refusent de bloquer les 125,58 euros demandé !

Au secours j'ai besoin de vous car faire une réclamation ok mais pas payer une facture qui n est pas à moi !

Par **yayamendy**, le **05/06/2015** à **12:23**

Bonjour,

Voila ce que dit la loi :

« **Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.** » (article 1315 du code civil)

En l'espèce, Orange prétend que l'écran externe du téléphone retourné est cassé et vous réclame la somme de 125,58 euros. C'est à lui de prouver le bien fondé de sa demande.

Vous n'avez aucune réclamation à faire. Exigez simplement qu'ils rapportent la preuve que l'écran était bien cassé au moment où vous l'avez retourné.

Ce qui est assez douteux en l'espèce car si l'écran était bien cassé au moment où vous l'avez ramené, comme ils le prétendent, pourquoi ont-ils accepté de l'échanger sans invoquer

l'exclusion de garantie ?

Ne paniquez pas !

Ne réglez aucune somme. N'acceptez non plus aucune négociation car cela voudrait dire que vous reconnaissez leur devoir quelque chose.

Soyez catégorique! "Je ne vous dois rien du tout"

Bien cordialement