



Litige avec Phone and phone

Par **Buge**, le **09/03/2010** à **15:07**

Bonjour,

Voici en quelques lignes l'objet du litige.

J'ai souscrit pour ma copine une offre Phone and Phone à 1€ (avec NRJ mobile) sur le site Pixmania.fr.

Dans un premier temps, tout s'est bien déroulé (malgré l'envoi plusieurs fois des papiers demandés): la ligne a été ouverte correctement, le cadeau (un ordinateur) a bien été reçu. Au bout d'un mois, la ligne a été coupée sans que l'on sache pourquoi. Après appel au service client (facturé), je me suis rendu compte que la ligne a été affectée à quelqu'un d'autre et que le contrat qu'ils m'ont communiqué contenait le nom et les informations personnels de cette autre personne.

Suite à cela, phoneandphone me demande d'envoyer à nouveau les justificatifs.

Ils refusent cependant tout geste commercial alors que la ligne est coupée (cependant non facturée) et que ma copine, en recherche d'emploi est très fortement impactée par ce problème puisque les CV envoyés contiennent le nouveau numéro.

Comment puis-je être indemnisé ou recevoir un geste commercial de leur part?

Puis-je conserver le cadeau reçu au titre d'indemnisation?

Merci pour votre retour.

Par **facilitateurs**, le **10/03/2010** à **13:17**

[citation]Bonjour,

Voici en quelques lignes l'objet du litige.

J'ai souscrit pour ma copine une offre Phone and Phone à 1€ (avec NRJ mobile) sur le site Pixmania.fr.

Dans un premier temps, tout s'est bien déroulé (malgré l'envoi plusieurs fois des papiers demandés): la ligne a été ouverte correctement, le cadeau (un ordinateur) a bien été reçu. Au bout d'un mois, la ligne a été coupée sans que l'on sache pourquoi. Après appel au service client (facturé), je me suis rendu compte que la ligne a été affectée à quelqu'un d'autre et que le contrat qu'ils m'ont communiqué contenait le nom et les informations personnels de cette autre personne.

Suite à cela, phoneandphone me demande d'envoyer à nouveau les justificatifs.

Ils refusent cependant tout geste commercial alors que la ligne est coupée (cependant non

facturée) et que ma copine, en recherche d'emploi est très fortement impactée par ce problème puisque les CV envoyés contiennent le nouveau numéro.

Comment puis-je être indemnisé ou recevoir un geste commercial de leur part?
Puis-je conserver le cadeau reçu au titre d'indemnisation?

Merci pour votre retour.

Bonjour Monsieur,

nous sommes l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, à ce jour nous avons à notre actif plus de 200 dossiers clôturés, raison pour laquelle nous vous invitons de nous communiquer vos coordonnées ainsi que votre numéro de commande sur facilitateur@phoneandphone.com afin de donner une suite favorable à votre demande.

facilitateur@phoneandphone.com

Par **zoulou77**, le **29/03/2010** à **03:35**

Salut et bienvenu au club, depuis 08 mars j'attends et j'attends encore. Malgré leurs promesses par tel et e mail

Commande passée le 08 mars 2009, Nokia n900 avec Forfaits bloqués Universel Mobile, la commande est validée mais toujours pas expédiée

Voilà, tout va bien au moins ce qui me rassure c'est que je ne suis pas la seule victime

Il est vraiment dommage de devoir passer par fia-net.com, DGCCRF ou le Juge de Proximité pour faire avancer les choses

Par **Jetta_09**, le **07/06/2010** à **17:58**

bonjour,

je voulais juste vous informer que même l'équipe de facilitateur ne sont pas plus compétant que celle du service Direct de PhoneandPhone.

J'ai acheté un téléphone fin janvier. Il tombe en panne 1 semaine après. Après un aller-retour au SAV, deux jours après il retourne en réparation.

Pour faire très très court, j'ai la preuve de HTC que le téléphone a été réceptionné par Phoneandphone le 31 mars 2010.

Depuis cette date PhoneandPhone attend toujours mon téléphone de la SAV HTC. J'ai demandé plusieurs fois au facilitateur et au Service Client, un remboursement.

Mais il est impossible de me rembourser tant qu'il n'est pas de retour du SAV.

Aujourd'hui je lance une procédure avec mon avocat et les associations de consommateur.

N'acheter jamais cette PhoneandPhone. Google peut t'aider, taper Arnaque PhoneandPhone ==> 12 200 résultats.

Par **facilitateurs**, le **28/06/2010** à **13:22**

Bonjour,

Nous sommes l'équipe des facilitateurs phoneandphone.com, nous intervenons en tant que relais de notre service client, nous apportons une attention constante et soutenue afin de satisfaire nos clients, c'est pourquoi nous allons aujourd'hui à votre rencontre sur les forums et mettons tout en œuvre pour apporter des réponses concrètes à vos questions. Pour toutes réclamations: retards de livraison, remboursements, service après-vente, informations ou suggestions merci de bien vouloir nous contacter sur : facilitateur@phoneandphone.com N'oubliez pas de mentionner vos coordonnées et votre numéro de commande afin que nous puissions vous identifier.

Cordialement.

L'équipe des facilitateurs.

Par **lilouu1978**, le **11/10/2010** à **19:18**

Bonjour je vient de commander le pack cadeau ordinateur et portable avec un forfait chez nrg mobile

j ai bien tout reçu et tres rapidement et sans souci alors bonne chance a tous a bientot

Pas de n° de département d'origine ? Comme "Facilitateurs" ?

Par **facilitateurs**, le **12/10/2010** à **10:26**

Bonjour lilouu1978,

J'ai bien reçu votre message et tout le plaisir est pour moi de savoir que vous avez reçu votre pack cadeau.

N'hésitez pas à partager votre histoire sur les forums si vous êtes satisfaits, ainsi nous pourrons épauler les personnes qui comme vous ont des difficultés avec leur commande car la satisfaction client est au coeur de notre engagement.

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement,

Equipe des facilitateurs

Par **MARCHENRY**, le **17/10/2010** à **07:20**

Je rajoute le courrier envoyé ce jour a cette equipe de facilitateur.

CDE N° 1009270217181548

Bonjour

J'ai passé une commande le 27 septembre sur des produits en stock avec livraison entre le 02 et 7 octobre maximum.

Le 07 octobre sans nouvelle, je contacte vos services, ils indiquent un retard de 72 H maximum.

Le 10 octobre, contact a nouveau, le produit part ce jour même.

Le 13 octobre rappel au service, même réponse avec des désolé on vous offre les frais d'expédition, mais toujours rien a ce jour.

Le 15 octobre je log un ticket pour laisser une trace et toujours rien !!!

Le transfert de la ligne doit s'effectuer le 23 octobre pour une ligne qui est destiné à mon fils, si je ne reçois pas le tout pour lundi maximum, je ne pourrais réceptionner le colis car je pars a l'étranger et mon fils qui vient de Strasbourg, Lundi , n'aura plus de ligne pendant un certain temps, cette ligne est le seul lien que nous ayons pour communiquer.

Je trouve scandaleux qu'une commande passée le 27 septembre mette plus de trois semaines a être traitée, je trouve scandaleux que l'on laisse les gens en suspens sans aucune information proactive du vendeur et que les réponses se fassent avec des promesses non tenues, l'énergie déployée pour tout cela ne vaut vraiment pas le coup au regard du service rendu.

Je vous serai gré de faire le nécessaire pour que cette commande soit honorée au plus tard Lundi faute de quoi, je me verrai contraint de vous demander des dommages et intérêts ainsi que de bloquer toute facturation de l'operateur choisi en expliquant ces pratiques qui me paraissent, au demeurant, très douteuses.

Espérant que cette énième contact ait plus d'effet que ceux déjà entamés sans résultat.

Par **facilitateurs**, le **18/10/2010** à **12:17**

Bonjour MARCHENRY,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com,

Comme je vous l'ai dit par mail, j'ai pris en charge votre dossier, vous avez effectivement passé commande le 27/09/2010 pour un Forfait Ultimate SMS, Web & Mails en illimité 24h/24

7j/7 05H00 Nrj Mobile + Samsung C3300 Player Mini + Acer Aspire One D260-2BQss_XP316 silver et nous avons reçu tous vos documents le 01/10/2010.

Je vous présente toutes nos excuses pour ce retard d'expédition.

Je vais de suite demander au service compétent de procéder à l'envoi de votre colis dans les meilleurs délais.

Je vous contacte dans les 48 heures.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **MARCHENRY**, le **19/10/2010** à **08:50**

Bonjour

Depuis nous avons reçu ce matin le telephone et la carte SIM, certes, en retard et cela nous vaudra un renvoi par la poste des elements recus en esperant que cela arrivera a temps.

NOUS N AVONS PAS RECU LE PC QUI FAIT PARTI INTEGRAL DE CETTE COMMANDE !!!

Voila l'email adressé ce main a vos services; j'attend reponse de votre part et je vous serai gré de me rembourser les frais d'envoi express qui n'ont d'express que le nom et le prix (15 jours de retard juste pour le tel a la carte sim).

Bonjour

Nous avons bien reçu le téléphone et la carte SIM, je vais pouvoir renvoyer le tout peut être a temps compte tenu des grèves actuelles.

Toutefois, nous n'avons pas reçu le PC commandé en même temps ????

Peut on savoir pourquoi cette commande est arrivée partiellement et ou est notre PC ?

Cdlit

Par **facilitateurs**, le **19/10/2010** à **12:39**

Bonjour MARCHENRY,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception de votre téléphone et de la carte SIM, concernant le PC vous devez patienter un délai de 10 à 15 jours après la réception de votre

téléphone.

Je vous tiens au courant dès que ce dernier sera expédié.

Je reste à votre entière disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **MARCHENRY**, le **19/10/2010** à **16:43**

Excusez moi, Pourquoi dois je attendre un delai de 10/15 Jours supplementaires alors que vous etes deja en dehors de vos engagements de plus de 20 jours deja ?

Y a t'il une explication logique a tout cela? , je vous ai réglé les sommes dues depuis le 27 septembre? ai je failli à mes engagements moi?

Si j'avais su, pensez vous un seul instant que j'aurais passé commande dans ces conditions???

J'exige (le terme est bien employé) que vous me fassiez reparation de tout cela, il est trop facile de s'en sortir avec des pirouettes de la sorte " vous devez patienter" , cela fait deja 20 jours que vous avez reçu les documents et cela fait deja 20 jours que je patiente sans raisons (tout les articles étaient en stock)!

Merci de me faire suivre sur mon email votre proposition et votre reponse.

Bien a vous

Par **facilitateurs**, le **20/10/2010** à **12:03**

Bonjour MARCHENRY,

Le délai de 10 à 15 jours après la réception du téléphone et de la carte SIM sont mentionnés dans nos conditions générales de vente pour la livraison du produit multimédia.

Comme convenu, vous recevrez un mail explicatif de ce dernier.

Je reste à votre entière disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **MARCHENRY**, le **20/10/2010** à **12:14**

OUI, a part que vous avez envoyé le Tel et la carte SIM avec 20 jours de retard.....

Super vos CGV, juste un peu abusives et juste un peu limite.

Au mieux, j'aurais compris que 7 jours soient nécessaires car cela correspondrait au délai légal de rétractation, plus, cela est abusif et surtout, n'excuse en rien le retard...

Par **facilitateurs**, le **20/10/2010** à **13:34**

Bonjour MARCHENRY,

Effectivement ces délais sont stipulés dans nos conditions générales de ventes.
J'y veille personnellement à votre dossier et dès que votre commande quittera nos entrepôts, je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **MARCHENRY**, le **24/10/2010** à **22:42**

Colis reçu Vendredi, je vous en remercie, PC en XP et non Windows 7 ...pourquoi ? je n'en sais rien
reste que j'attends, comme convenu avec vos teleconseillers, l'indemnisation pour le retard...

Par **facilitateurs**, le **25/10/2010** à **11:30**

Bonjour MARCHENRY,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception du Pc et toutes nos excuses pour ce désagrément.

Je remonte de suite votre dossier au service comptabilité pour l'indemnisation dû au retard d'expédition.

Je reviens vers vous dans les plus brefs délais pour vous donner plus de précisions à cette dernière.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **25/10/2010** à **16:10**

Bonjour à tous,

Voici mon histoire,

J'ai commandé un HTC HD2 avec un forfait Bouygues Télécom. Dans un premier temps quand j'ai passé la commande par téléphone, la vendeuse m'a indiqué que je ne payerai mon téléphone que 11 euros grâce à l'offre de reprise de mon ancien téléphone. Celle-ci m'a affirmé que seulement 11 euros sera prélevé avec ma CB. Et devinez quoi.... Ben j'ai été prélevé 80 euros. J'appelle Phone and phone qui me dit qu'un remboursement sera effectué à réception de l'ancien mobile. Premier problème toujours en cour. Ensuite mon téléphone arrive dans les temps et j'appelle Phone and phone pour activer ma ligne. Jusqu'ici pas de problème. Le lendemain Ma ligne est active mais la C le portable qui se bloque, s'éteint et s'allume seul (j'ai oublié de vous dire que la boîte était arraché du côté). J'appelle à nouveau Phone and Phone qui me dit, je vous envoie un bon E-Chronopost et vous nous le retourné pour soit procéder à un échange, ou une réparation, ou remboursement, mais que les frais de résiliation au prêt de Bouygues reste à ma charge. Je décide alors de retourner le téléphone même si je c que j'ai le droit à un délai de rétractation de 7 jours (qui n'est pas respecté chez P&P). Après l'envoi du mobile, je décide alors de vérifier le suivi de livraison qui indique : envoi prêt chez le l'expéditeur Villeneuve la GAR depuis le 19/10/2010. J'habite Strasbourg et j'ai envoyé le colis le 22/10/2010, je vous rappelle que C Phone and phone, client de Chronopost qui m'a fait parvenir le bon pour envoyer le colis. J'appelle phone and phone qui me dit : on peut rien faire c la faute à Chronopost vous devez les appeler. Je téléphone à Chronopost qui m'indique que ce n'est pas le premier problème rencontré avec eux et que c'est bien à Phone and Phone de faire le nécessaire sachant que le compte de l'envoi et à leur nom même si il est indiqué mon adresse comme expéditeur. J'appelle à nouveau phone and phone, qui me dit : j'envoi un mail au service concerné vous allez être recontacté. Donc voilà la situation d'aujourd'hui : J'ai un abonnement au près de Bouygues qu'il m'est impossible d'utiliser car je n'ai pas de téléphone. Je ne sais pas où est celui que j'ai retournée, on Phone and Phone m'envoi balader de gauche à droite, je passe ma vie au téléphone et pour finir j'attends toujours mon contrat qui n'est toujours pas disponible sur internet. Donc si j'ai un conseil à vous donner, SURTOUT passez directement par le site internet de votre opérateur ou rendez-vous directement en boutique pour acheter un téléphone. De mon côté si d'ici une semaine je n'ai pas une solution et un Geste Commercial de la part Phone and phone je me mets en relation avec mon avocat qui va également ce mettre en relation avec la juridiction compétente.

bonne journée à tous.

Par **facilitateurs**, le **25/10/2010** à **16:40**

Bonjour grooviwaver,

Je vous prie de nous en excuser pour ce désagrément, je vous comprends parfaitement. Comme je vous ai dit, dès que votre téléphone sera reçu, je vous contacte pour vous tenir au courant.

Merci de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **25/10/2010 à 16:45**

Je compte sur vous,

Si vous le souhaitez je peux vous envoyer par mail l'aide mémoire que je doit conserver avec le cachet de la poste, cela prouvera de ma bonne foi.

Cordialement.

Par **facilitateurs**, le **25/10/2010 à 16:57**

Bonjour grooviwaver,

Vous pouvez m'envoyer par mail l'aide mémoire et le cachet de la poste à l'adresse facilitateur@phoneandphone.com.

Merci de la confiance que vous portez à notre équipe et dès réception du mail, je transmettrai ce dernier au service compétent.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **25/10/2010 à 17:12**

Bonjour,

je viens à l'instant de vous envoyer l'aide mémoire.

J'espère avoir un retour avec solution très prochainement.

j'aimerais vraiment pouvoir profiter d'un achat qui vous a déjà été réglé.

Cdt.

Par **grooviwaver**, le **25/10/2010 à 17:23**

Bonjour,

je viens à l'instant de vous envoyer l'aide mémoire.

J'espère avoir un retour avec solution très prochainement.

j'aimerais vraiment pouvoir profiter d'un achat qui vous a déjà été réglé.

Cdt.

Par **facilitateurs**, le **25/10/2010** à **17:59**

Bonjour grooviwaver,

J'accuse bonne réception de votre mémoire chronopost.

En faisant le suivi de votre mobile avec le numéro XY644903014FR, il est noté sur le site Chronopost : "STRASBOURG CHRONOPOST Envoi pris en charge chez l'expéditeur".

Je vous prie de vérifier avec la poste pourquoi votre colis est toujours en instance d'expédition.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **grooviwaver**, le **25/10/2010** à **19:28**

Ouffff!!! je suis rassuré au moins sur le fait qu'il a été pris en charge par chronopost, je viens à l'instant de les contacter. j'espère simplement que maintenant dès réception de votre part du mobile un échange va être effectué sachant que le mobile a moins de 7 jours et qu'il s'agit bien d'une panne à la mise en service.

cdt.

Par **facilitateurs**, le **26/10/2010** à **11:23**

Bonjour grooviwaver,

Rassurez-vous dès réception du téléphone, je ferai le nécessaire pour que vous recevez un autre mobile en échange et ce dans les plus brefs délais.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **26/10/2010** à **11:47**

Merci pour votre engagement,

Je précise à nouveau que je souhaite un échange pour le même modèle et surtout pas un autre
cordialement

Par **facilitateurs**, le **26/10/2010** à **11:57**

Bonjour grooviwaver

De rien, j'ai déjà remonté votre demande au service, nous sommes en attente de la réception du mobile.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **26/10/2010** à **12:06**

Surtout ne pas envoyer le colis a mon adresse de facturation mais a celle de livraison à Strasbourg, le mobile était un cadeau pour mon fils Benjamin, donc merci de le lui retourner.

Cordialement.

Par **grooviwaver**, le **26/10/2010** à **13:06**

le colis apparait comme livré sous chronopost

cordialement.

Par **facilitateurs**, le **26/10/2010** à **13:24**

Bonjour grooviwaver

Effectivement, en vérifiant sur le site chronopost, le colis apparait livré ce jour.
Je vous prie de bien vouloir patienter afin que ce dernier arrive au service compétent.
Dès que je reçois un retour, je vous tiens au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **26/10/2010** à **20:27**

Bonjour,

maintenant que vous avez receptionnez mon téléphone, je souhaite savoir ou en est l'echange

ce celui-ci

cordialement.

Par **facilitateurs**, le **27/10/2010** à **12:32**

Bonjour grooviwaver,

Je vous prie de patienter, j'ai déjà demandé au service compétent de vérifier si le téléphone a bien été reçu.

Je reviens vers vous dans les plus brefs délais pour vous donner plus de précisions.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **27/10/2010** à **12:48**

Ca fait long plus de 24h pour traiter un retour, le temps passe et je suis toujours sans telephone depuis pres d'une semaine avec un abonnement toujours inutilisable. j'espère avoir un echange tres rapidement que vous n'allez pas me faire attendre encore une semaine suplementaire.

cordialement.

Par **facilitateurs**, le **27/10/2010** à **13:17**

Bonjour grooviwaver,

Rassurez-vous que j'y veille personnellement à votre dossier et dès que je reçois un retour je vous tiendrai au courant.

Je vous prie à nouveau un peu de patience et merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **28/10/2010** à **11:14**

Bonjour MARCHENRY,

Votre remboursement d'un montant de 23,89 € a été effectué le 27/10/2010.

Merci de votre retour après réception de ce dernier.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **28/10/2010** à **11:32**

Bonjour,

Je souhaite savoir ou en est l'échange de mon mobile, je commence a perdre patience. Ca fait maintenant une semaine que je paye un abonnement Bouygues sans pouvoir en profiter.

merci.

Par **facilitateurs**, le **28/10/2010** à **12:34**

Bonjour grooviwaver,

Votre échange est en cours , le mobile est bien arrivé, je vous demande de patienter un peu dès que ce dernier quittera nos entrepôts, je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **MARCHENRY**, le **29/10/2010** à **08:38**

Bonjour

Remboursement bien reçu, aide du facilitateur non negligeeable, dommage que le service client ne puisse le faire naturellement.

Merci encore aux facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **29/10/2010** à **11:04**

Bonjour MARCHENRY,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception de votre remboursement,

Je reste à votre entière disposition pour toutes autres informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **29/10/2010** à **11:06**

Bonjour grooviwaver,

Je vous informe que votre contrat a été expédié le 28/10/2010 également le téléphone vous a été envoyé ce jour sous la référence PT775914859FR.

Merci de votre retour après réception de ces derniers.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **02/11/2010** à **09:16**

bonjour

j'ai passer commande le 07/10/2010 pour un forfait nrj mobile double jeu + en cadeau le scooter

mon compte a ete debiter dans les delai

ma carte sim a ete expedier le 19/10/2010 reçu le 21/10/2010

j'ai payer 49.00 euros pour une expedition en 7 jours ouvrable (dés reception de la carte sim) pour la livraison du scooter a ce jour toujours rien il me disent que je doit attendre maintenant a delai de 15 jours car y'a eu une forte demande du scooter mais sa pas mentionner lors de la commande

j'aurais du le recevoir au plus tard demain (03/11/2010) etant donner que le livreur doit prendre contact avec moi pour une livraison de 24h a 48h je l'aurai pas demain c'est sur je voudrai savoir si je peux avoir des dommage et interet sur le retard et puije exiger le remboursement des frais de livraison car l'engagement de sera pas tenu

de plus je telephone tous les jours a la sernam c'est eux qui doivent receptionner mon coli et me l'expedier mais il ont toujours rien non ce qui prouve bien que le scooter n'est pas parti de chez phone and phone car il y'a acune trace

j'ai un lien pour suivre l'evolution de mon coli hors ce numero est inexistant que faire ?

merci

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010** à **10:24**

Bonjour nath51100,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, je reprends votre dossier.

Je vous présente les excuses de tout le personnel de PhoneAndPhone pour ce retard, je vous invite à me communiquer votre numéro de commande afin que je puisse vous identifier, vous donner l'état de votre scooter et remonter votre demande de remboursement des frais de port au service comptabilité.

Merci de votre retour et je me tiens disponible à vous pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 10:44**

a l'attention du Facilitateur,

Je constate que vous n'avez pas tenu vos engagements, vous m'avez promis un échange et vous n'avez effectué qu'une réparation du mobile. Je fais une copie écran de nos échanges et j'engage immédiatement une procédure judiciaire.

cordialement.

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 11:29**

du plus le mobile rencontre toujours les mêmes problèmes, je vous invite à prendre contact avec moi très rapidement pour trouver une solution, car je viens de prendre rendez-vous avec mon avocat pour jeudi matin.

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 11:40**

Je vous informe également qu'un premier contact a été effectué avec la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, et qu'un deuxième est prévu demain.

Par **nath51100**, le **02/11/2010 à 11:46**

à l'intention du facilitateur
voici mon numéro de commande et celui du colis
Date de votre commande : 07-10-2010
Référence commande : 1010070419096910
le numéro de colis est censé être le 03609385
j'espère que ça aboutira à quelque chose
merci

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010 à 11:55**

Bonjour grooviwaver,

Je vous présente toutes nos excuses pour ce désagrément.

Je vais vous contacter par téléphone dans les plus brefs délais et ensemble nous trouverons une issue favorable à votre téléphone.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010 à 12:08**

Bonjour nath51100,

Merci de m'avoir communiqué votre numéro de commande.

En vérifiant votre dossier, vous avez effectivement passée commande le 07/10/2010 d'un forfait Nrj Mobile et d'un Sampo Scooter 50cc SP50QT4.

Votre scooter a déjà été expédié le 21/10/2010, suite à un retard de livraison, je vous prie de bien vouloir patienter vous serez contacté par le transporteur dans les plus brefs délais.

Concernant votre demande de remboursement des frais de port, je remonte de suite cette dernière au service comptabilité, dès réception d'une réponse de leur part, je vous tiendrai au courant.

Je vous remercie de votre compréhension et je suis à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 12:36**

J'attends votre appel cet après midi, car de mon côté les procédures débute à partir de demain matin.

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010 à 13:34**

Bonjour grooviwaver,

Comme convenu, je vous contacte dans les plus brefs délais.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 13:55**

le numero sur le quel il faut me contacter est le 06.59.21... qui est dans mon dossier

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010 à 15:18**

Bonjour grooviwaver,

Le numéro mentionné dans votre dossier est le 061419... et non pas celui que vous venez de me communiquer.

Merci de bien me préciser le quel parmi les deux êtes-vous joignable.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 15:33**

065921 joignez moi a ce numéro.
Cdt

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010 à 15:54**

Bonjour grooviwaver,

Votre numéro a bien été noté et vous serez contacté dans les plus brefs délais.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **02/11/2010 à 16:25**

Pour votre iformation une personne de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes a prévu de me Re contacter demain matin.

Et je maintien mon rendez-vous avec mon avocat si une solution a la miable n'est pas trouvé avant mercredi soir.

Cordialement.

Par **grooviwaver**, le **03/11/2010 à 08:58**

Bonjour,

un deuxième contact a été effectué ce matin avec la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, une plainte sera déposé en fin de matinée si je n'ai pas un appel de vos service avant 12h.

Je dénoncerai alors, un non respect des délais de rétractation de 7 jours, vice sur la chose vendu et abus de confiance. Et également, une-non mise à disposition du contrat dans les temps.

Avec l'aide de mon avocat.

Cordialement.

Par **grooviwaver**, le **03/11/2010 à 13:51**

Bonjour,

Je vous informe que je n'ai eu aucun appel de vos services. La plainte au près de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes a été déposé malgré mes différentes relances.

C'est regrettable d'avoir un tel manque de sérieux et de professionnalisme de la part de Phone and Phone.

Cordialement.

Par **facilitateurs**, le **03/11/2010 à 14:25**

Bonjour grooviwaver,

Je vous prie de nous excuser, j'attendais un retour du service compétent pour vous contacter.

Une étiquette vous a été envoyée ce jour pour le retour de votre téléphone afin que nous procédions à son échange dans les plus brefs délais.

Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée et merci de votre retour après réception.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **grooviwaver**, le **03/11/2010 à 14:38**

Je vous ai fait parvenir un dernier mail avec mes coordonnées. Comme je vous l'explique dans le mail, le mobile ne vous sera expédié qu'à réception du nouveau. Les raisons figurent dans celui-ci. Le mail fait également office d'une toute dernière relance pour trouver une solution à la miabilité sans quoi je ne cesserais pas la procédure en cours.

Cordialement.

Par **grooviwaver**, le **03/11/2010 à 16:33**

avez-vous reçu mon mail?

Par **facilitateurs**, le **03/11/2010 à 16:57**

Bonjour grooviwaver,

J'accuse réception de votre mail.

Vu que nous sommes disposés à procéder à l'échange de votre téléphone et qu'une étiquette chronopost vous a été envoyée ce jour pour le retour du mobile.

Je suis navré mais nous ne procéderons à l'échange de votre mobile qu'après réception de ce dernier.

Je vous prie de nous envoyer le téléphone afin que l'échange puisse se faire dans les meilleurs délais.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **facilitateurs**, le **05/11/2010 à 10:30**

Bonjour nath51100,

J'aimerais savoir si vous avez été contacté par le transporteur ?

Concernant le geste commercial, vu que les délais de livraison n'ont pas été respecté, vous recevrez un remboursement à hauteur de 50% du montant des frais de port que vous avez payé et ce dans les plus brefs délais.

Merci de votre compréhension et je suis à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **08/11/2010** à **12:15**

bonjour

non je n'ai toujours pas de nouvelle a ce jour mon mari a telephoner tout ce qui savent dire c'est que le scooter est bien parti de cz eux le 21/10/10 a 12h38 mais toujours pas arriver cz le transporteur mon mari commen a perdre patience et on sait pas quoi faire
je vous remercie deja d'avoir fait le necessaire pour les frais de livraison mais je trouve qu'ils aurait pu faire un geste plus grand car j'ai quand meme passer le 7/10/10 et on n'ai le 8/11/10 et sans compter le jours ferier et les week end sa fait 11 jours que j'attend ils on 4 jours de retard et je trouve cela indamisible
je pourrai je pense les attaquer pour non recepect des conditions sa aurai ete dans le sens inverse ils se serai pas gener pour le faire
cordialement

Par **nath51100**, le **08/11/2010** à **14:39**

bonjour

encore moi mon mari a telephonne a la sernam car c'est eux qui doivent nous livrer et d'apres phone and phone c'est la sernam qui a mon coli et la sernan certifie qu'il ne l'on pas alors je fait partir des demain une lettre de mise en demeure en recomander avec accuser de reception pour phone and phone car la vraiment y'en a marre si j'avais ete voir les forum avant je vous jure que jamais je n'aurai ete cz eux car il foute de la gueuele des gens voice la lettre de mise en demeure qui partira des demain

Citation :non reception de marchandise

A reims, le 08 novembre 2010

phone and phone
Adresse 1

Objet : Mise en demeure

LRAR

Références : 1010070419096910

A l'attention de : responsable de clientèle

Madame, Monsieur,

Malgré mes relances téléphoniques, vous n'avez pas procédé à l'expédition de ma commande n° 1010070419096910 effectuée le 07/10/2010.

En conséquence, je vous mets en demeure de procéder à l'expédition de ma commande comprenant le Sampo Scooter 50cc SP50QT4.

Si ma commande n'est pas expédiée dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi de la présente, je saisis la juridiction compétente à l'effet d'obtenir votre condamnation au règlement des sommes en principal, intérêts et autres frais nécessités par une telle procédure.

Je vous rappelle que la présente mise en demeure fait courir les intérêts de retard en application des dispositions de l'article 1153 du Code Civil.

Dans l'attente de votre règlement,

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma sincère considération.

belot nathalie

Par **chodo**, le **09/11/2010** à **09:54**

BONJOUR A TOUS!!!

JE VIENS DE LIRE TOUS CES ECHANGES DE MESSAGES ET J'HALLUCINE!! C'EST UN CHAUCHEMAR, JE VIENS DE PRENDRE UN ABONNEMENT BOUIGUES AVEC LE IPHONE 4 CHEZ PHONE AND PHONE LE 31 OCT 2010, COMME VOUS TOUS MA COMMANDE EST EN ATTENTE ET POURTANT ILS MON DEJA DEBITER MON COMPTE!!! (TRES RAPIDEMENT),SUR LE SITE JE M APPERCOI DANS LA RUBRIQUE MON COMPTE QU IL MANQUE CERTAINS PAPIER DONC JE LES AI APPELER ET MON DIT QU IL N Y AVAIS PAS DE PROBLEM VU QUE J AVAIS REMPLI TOUS LES FORMULAIRES EN LIGNE C ETAIS JUSTE UN MESSAGE D'ERREUR DE LEUR PART!!DONC JE DIT OK A LA PERSONNE ET JE PATIENTE, AUJOURD HUI LE 9 NOVEMBRE JE VOIS QU IL N Y A AUCUN MOUVEMENT SUR MON COMPTE CLIENT DU SITE ET AUCUNE NOUVELLE D EUX!! DONC JE LES RAPPEL UNE DEUXIEME FOIS ET CETTE FOIS CI JE TOMBE SUR UNE AUTRE PERSONNE QUI ME DIT QUE TOUT EST NORMAL MAIS QUE LE IPHONE 4 EST EN RUPTURE DE SOTCK ET QU IL FAUT ATTENDRE 7 A 10 JOURS, MAIS AU SON DE SA VOIE JE SENT QU IL N EST PAS SUR DE LUI POUR CE DELAIT, DONC JE COMMENCE A M AFFOLER SURTOUT QUE J E N'AURRAI PLUS D'ABONNEMENT TELEPHONIQUE D ICI LE 17 NOVEMBRE A 00H!!! ET J AI ABSOLUMENT BESOIN DE MON NUMERO VU QUE J AI DEMENDER UNE PORTABILITE!!! J ESPERE VRAIMENT AVOIR DES NOUVELLES D EUX RAPIDEMENT CAR SINON COMME VOUS TOUS JE PORTE PLAINTTE!!!

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 09:58**

OUPS J ALLAIS OUBLIER J AI AUSSI FAIT UNE REPRISE DE MON ANCIEN TEL NOKIA E71, LA IL M ON ENVOYER LEUR ENVELOPPE BULLE TRES RAPIDEMENT, DONC J AI EXPEDIER MON TEL AFIN DE TOUCHER 60 EUROS DE REPRISE !!! JE N EST AUCUNE NOUVELLE NON PLUS!!!

Par **nath51100**, le **09/11/2010 à 10:05**

pour chodo

bon courage a vous le cauchmar fait que commencer si j'etati vous je commenaceraï a recopier la lettre de mise en demaure que j'ai deposer sur ce forum sa pourrai vous etre utile mais j'espere que vous aurez plus de chance que moi

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 10:07**

AIE AIE AIE !! VOUS ME FAITE PEUR!! JE V COPIER VOTRE LETTRE MERCI BEAUCOUP NATHALIE!! MAIS JE PENSE QUE JE V ANNULER MA COMMANDE CAR JE VOIS TROP DE GENS M ECONTENT!! C EST HORRIBLE

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010 à 10:34**

Bonjour nath51100,

Je tiens à vous présenter toutes nos excuses pour ce retard.

Comme je vous ai, j'ai remonté votre dossier au service compétent, ce dernier est en cours de traitement et je vous confirme que votre scooter vous sera livré d'ici la semaine prochaine.

Je vous prie de bien vouloir patienter et rassurez-vous que j'ai en main votre dossier et je veille personnellement à sa résolution.

Merci de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010 à 10:42**

Bonjour chodo,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, j'ai lu attentivement à votre message, je reprends votre dossier.

Je vous présente les excuses de tout le personnel pour ce désagrément.

Effectivement, nous sommes en ruptures de stock des iphone4 mais ça tardera plus à être disponible, je vous invite à me communiquer votre numéro de commande pour que je puisse vous identifier et ensemble nous ferons le suivi de cette dernière jusqu'à expédition.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 11:33**

bonjour facilitateurs!!!!

Je me suis douté que vous alliez répondre à mon email!!! le problème est que si je ne reçois pas mon téléphone Iphone 4 avant le 18 novembre je suis vraiment mal!!! car j'ai besoin de ce téléphone pour mon travail, je dois être joint à tous moments!! comprenez que je pensais faire une affaire en passant par votre site, résultat quand je vois le nombre d'avis négatif et le nombre de plaintes je me demande pourquoi ai-je fait une telle erreur!!

Merci de résoudre au plus vite mon problème sinon j'aimerais qu'on annule ma commande et qu'on me rembourse!!! de plus vous annoncer que le Iphone 4 est en stock sur votre site au moment même où j'écris alors que c'est faux, faites-vous de la publicité mensongère??

voici mes ref:

Bon de Commande N° : GES626410 Client N° : FR512825 Commande N° : 10300626410
Date : 31-10-2010

cordialement.
Mr Chodorowicz

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010 à 11:57**

Bonjour chodo,

J'accuse réception de votre numéro de commande.

En vérifiant votre dossier, vous avez passé commande sur notre site le 31/10/2010 d'un forfait Bouygues Télécom, d'un Apple iPhone 4 16Go Noir Pack et d'une reprise de votre ancien mobile Nokia E71.

Je vous comprends parfaitement, je vous présente toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.

Je ne peux que vous demander de patienter dès qu'il sera disponible, il vous sera expédié en priorité ou si vous souhaitez une annulation de la commande, vous serez remboursé dans les 72 heures.

Merci de votre compréhension et je suis à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 13:12**

Merci de votre réponse très rapide!

le problème est que je n'ai aucune certitude de quand mon téléphone sera disponible et envoyer, donc je préfère annuler ma commande et être rembourser je l'espère vraiment dans les 72h! donc svp veuillez faire le nécessaire rapidement.

Par contre en ce qui concerne mon ancien téléphone nokia e71 que je vous ai envoyé qu'en est il??? je recevrai mon remboursement de 60e (prix de la reprise) en même temps que l'autre ou va t'ont me le restituer???

merci de me tenir informer, et surtout j'aimerais recevoir les email sur ma boite mail que vous pouvez trouver dans la rubrique mon compte dans mes coordonnées.Car il faut bien sur une trace de ce remboursement.

Cordialement.
Mr Chodorowicz

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 13:35**

j'allais oublier, bien sur j'espère que la ligne bouygues sera bien suspendu?? et que bouygues ne va pas me faire l'horrible surprise de m'envoyer une carte sim, que je me retrouve avec un nouvel abonnement à activer et dans l'obligation de m'acheter par la suite un téléphone sans abonnement!!!

Merci

Mr CHODOROWICZ

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010 à 14:59**

Bonjour chodo,

Suite à votre demande, votre commande a bien été annulée ce jour.

Vous recevrez un mail de confirmation de l'annulation de la commande.

Je remonte de suite votre dossier au service comptabilité pour un remboursement immédiat, dès que je reçois un retour, je vous tiendrai au courant.

Vu que l'iPhone 4 16Go n'est pas disponible, votre ligne n'a pas été ouverte.

Concernant la reprise de votre téléphone Nokia E71, ce dernier n'a pas encore été reçu dès qu'il sera là je vous informerai.

Merci de votre compréhension et toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 15:05**

re bonjour!!

je vous remercie de votre rapidité, j'espere vraiment que la ligne ne sera pas ouverte!!!

Mr Chodorowicz

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010 à 15:29**

Bonjour chodo,

De rien, vu qu'aussi la commande a été annulée rassurez-vous que la ligne ne sera pas ouverte.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **chodo**, le **09/11/2010 à 19:01**

RE BONJOUR!!! REGARDER CE QUE JE VIENS DE LIRE SUR VOTRE SITE DANS MON COMPTE!!!

Informations importantes sur le suivi de votre ouverture de ligne auprès de l'opérateur :
Votre ligne a été ouverte par l'opérateur avec succès. Votre colis est en cours de préparation

par notre service Expédition des commandes.

MERCI D'ANNULER AUSSI CETTE LIGNE AVANT QU'ON ME L'EXPEDIE!!

CORDIALEMENT

MR CHODOROWICZ

Par **facilitateurs**, le **10/11/2010** à **10:28**

Bonjour chodo,

Merci de ne pas prendre en considération ce mail, je vous confirme que votre commande a bien été annulée donc il n'y a eu aucune ouverture de ligne.

Je vous prie de bien vouloir patienter la réception de votre remboursement.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **10/11/2010** à **14:48**

Bonjour a tous

ah oui vraiment je suis dans la meme galère que vous je vous explique .

commande passée le 30/10/2010 sous le numéro 1010303551127168

commande pour une simple carte sim pour un forfait nrj mobile sur 24 mois pour un cout mensuel de 29,90 euros avec en plus rajout du scooter sampo sq50qt4 avec en plus pour le cout de 29 euros etablissement de la carte grise et ensuite je paye 49 euros pour un transporteur priver express pour un envoie en sept jours pour le scooter .

voila je fait rapide envoie des papier en lettre reco avec accuse de reception pour les papiers de l'abonnement et pour l'etablissement de la carte grise .

papier reçu cher Phone and bordel le 5/11/10

envoie de mail au service client qui me disent ne pas recevoir les papiers en date du 8/11/10 bon déjà bizarre !!!!

rappel le lendemain au SC qui me reponde monsieur penser a envoyer vos papier lol mdr ou vert de rage

déjà le début de la galère pour une simple carte sim alors je n'ose même pas réfléchir à l

expedition du scoot et de meme pour l etablissement de la carte grise

bon si pas de nouvelle dans un delais de trois jours j entame une procedure en bonne et due forme a bon entendeur phone and phone

bon courage au autres car il y en faut !!!!!!!

Par **facilitateurs**, le **10/11/2010 à 15:12**

Bonjour lw59,

J'accuse réception de votre message.

J'ai pris en charge votre dossier et ce depuis notre premier contact ce jour par mail.

J'ai déjà demandé au service compétent de procéder à la vérification de vos documents car en faisant le suivi avec le numéro que vous m'avez communiqué ces derniers ont été reçus.

Dès que j'ai un retour, je vous tiendrai au courant.

Merci de votre patience et je suis à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **10/11/2010 à 15:17**

bonjour

heureux de savoir que les documents sont en votre possession car je n'avais pas l'information donc j'attends des nouvelles

Par **facilitateurs**, le **10/11/2010 à 15:33**

Bonjour lw59,

Je viens d'avoir la confirmation du service compétent seul les papiers pour le scooter ont été reçus.

Pour les papiers que vous avez envoyés pour l'ouverture de votre ligne, j'ai fait une demande au service concerné pour qu'il vérifie leur bonne réception.

Je vous tiens au courant une fois que je reçois une réponse.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **10/11/2010 à 15:49**

comme quoi les dysfonctionnement sont bien present car vous recevez les papiers du scooter et vous ne recevez pas les papiers pour l abonnement telephonique alors que les deux recommande ont bien ete recu en vos service car signer et recu le 5 novembre 2010

EST CE UN GAIN DE TEMPS ????

de plus noubliez pas la portabilite de mon numero de tel et j ai bien fourni le rio ect ect retrouvez donc ma lettre a croire que la personne qui recoit les courriers en a plein les bras qu il en fait tomber une bonne dizaine dans les couloirs et que ceci sont ramasser par le service nettoyage !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
oula les nerf me lachent !!!

bonne soiree

Par **facilitateurs**, le **10/11/2010 à 16:07**

Bonjour lw59,

La réception des papiers se font à différents services raison pour laquelle je vous ai demandé de patienter et que j'ai déjà demandé au service concerné pour l'ouverture de ligne de procéder à la vérification de ces derniers.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **10/11/2010 à 16:29**

OK OK donc je patiente et jattend que le service pour les abonnements retrouvent mes papiers les verifient et valide mon abonnement apres je recois le scooter et la carte grise c est bien cela le deroulement de la commande ????

bon ok je patiente et merci a vous de prendre en consideration mon dossier .

bonne soiree

Par **nath51100**, le **10/11/2010** à **17:16**

lw59 bonjour et bienvenu en enfer
car moi commande passer le 07/10/10 et j'ai reçu que la carte sim le 21/10/10 j'ai pas pris la
carte grise du scooter mais les 49euros pour l'expédition du scooter en 7 jours et aujourd'hui
le 10/11/10 j'ai pas de scooter
bon courage à vous

Par **lw59**, le **10/11/2010** à **22:20**

bonjour nath c'est clair que ça fait extrêmement peur mais faut s'acrocher ou alors entamer une
procédure qui restera la seule solution bon courage à vous

Par **facilitateurs**, le **11/11/2010** à **09:36**

Bonjour lw59,

Je suis toujours en attente d'une réponse du service concerné pour vous confirmer l'état des
documents si ils ont été reçus ou pas.

Toutes nos excuses pour ce retard et je reviens vers vous dans les plus brefs délais pour
vous donner plus de précisions.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **11/11/2010** à **09:59**

Bonjour nath51100,

Je vous confirme que vous ne tarderez plus à recevoir votre scooter.

De ce fait, je vous prie de bien vouloir patienter la réception de ce dernier et toutes nos
excuses pour ce retard.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **12/11/2010** à **10:00**

bonjour

je viens d'envoyer la mise en demeure en recomander avec accusé de réception pour phone and phone ce jour (12/11/2010)

j'espère avoir des nouvelles positives dans les 8 jours à compter d'aujourd'hui et cela fait jusqu'au 23/11/2010 (je n'ai pas compter le samedi) pour avoir mon scooter après cette date je saisirai la justice compétente pour résoudre ce litige et demanderai le remboursement intégral de ma livraison, le remboursement de tous les appels téléphoniques ainsi que des dommages et intérêts

heureusement que je ne suis pas passé par phone and phone pour la carte grise car je me serai retrouvé avec sans avoir le scooter

Par **facilitateurs**, le **12/11/2010 à 10:40**

Bonjour nath51100,

Croyez en ma détermination, je ferai le nécessaire pour que vous recevez le scooter avant les délais que vous avez mentionnés.

Dès l'instant, je relance à nouveau le service compétent et si entre temps vous êtes contacté, merci de me tenir au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **15/11/2010 à 13:23**

bonjour facilitateurs,

nous sommes le 15/11/2010 voilà + d'un mois que j'ai passé commande et j'ai toujours rien je voudrais savoir si vous avez du nouveau

et si vraiment on peut compter sur vous sera-t-il possible d'avoir un téléphone ou on peut vous joindre ou si vous pouvez nous appeler au numéro qui est dans mon dossier le 06.21.

j'aurais aimé savoir aussi si il y a un travail avec la sernam car leur nom qui figure sur le mail qui m'ont envoyé le 21/10/2010 pour me dire que mon scooter est bien parti de chez eux le jour même mais la sernam n'a toujours rien il doit bien être quelque part mon scooter quand même merci

Par **lw59**, le **15/11/2010 à 14:27**

bonjour

concernant l'avancement de mon dossier ça donne quoi merci svp de demander au service concerné si cette fois-ci c'est bon ?

pensée pour nath concernant votre commande en esperant un aboutissement rapide

Par **nath51100**, le **15/11/2010 à 14:44**

bonjour et merci lw59

j'ai également une penser pour vous (et pour tous ceux qui sont dans la meme situation)
mais la vous voyer j'en peu plus et j'ai envoyer une mise en demeure le 12/11/2010 il ont 8
jours pour l'expedition avec AR (pour avoir une preuve)
demain matin je vais au trbunal d'instance demander une injonction de faire et apres je vais
au commissariat déposer une plainte pour abus de confiance

Par **facilitateurs**, le **15/11/2010 à 15:02**

Bonjour nath51100,

Je vous comprends parfaitement et vous demande à nouveau toutes les excuses pour ce retard.

Je relance de suite le service compétent qui de son côté va contacter le transporteur pourqu'il vous livre au courant de cette semaine.

Je vous contacterai en personne par téléphone au courant de la journée pour vous donner plus de précisions.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **15/11/2010 à 15:06**

Bonjour lw59,

Comme je vous ai dis par mail, je vous prie de bien vouloir nous retourner votre contrat pour faire avancer votre dossier et que la commande soit expédiée dans les plus brefs délais.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **15/11/2010 à 15:20**

merci de votre reponse reponse facilitateurs mais si je vous le demande c est que j ai deja renvoyer les papiers et ce depuis vendredi donc logiquement vous devez les avoir reçus

comprenez vous ????

cordialement

Par **facilitateurs**, le **15/11/2010** à **16:01**

Bonjour lw59,

De rien, mais en vérifiant votre dossier, je ne vois aucune trace de réception de votre contrat.

Je vous tiendrai au courant dès que nous recevrons ce dernier.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **16/11/2010** à **17:03**

BONJOUR

je vient d aller dur le site de la poste concernant mon envoie pour les document manquant
numero de lettre accuse en reco n°

1A04751110063 et la il y a marquer que la lettre a été demander en presentation chez vous le
13 / 11 / 10

DONC ALLER CHERCHER CE FICHUS RECOMANDER QUI VOUS ATTEND EN BUREAU
DE POSTE DEPUIS DEJA 2 JOURS

c est pas possible commande depuis le 30/10/2010 et depuis j ai rien alors que je vous envoie
les documents demander le lendemain !!!!!

Merci phone and phone

Par **lw59**, le **16/11/2010** à **17:28**

OK OK je viens d appeler la poste vous avez le courrier depuis le 15 novembre effectivement
il emploie des termes sur le suivie qui n etait pas exacte

donc je patiente comme d habitude !!!

Par **facilitateurs**, le **17/11/2010** à **09:25**

Bonjour lw59,

Merci de votre retour, je vais de suite demander au service compétent de procéder à la vérification du courrier que vous nous avez envoyé si ce dernier a bien été reçu ou pas ?

Je reviens vers vous dans les plus brefs délais pour vous donner plus de précisions.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **17/11/2010** à **11:22**

bonjour

j'ai enfin reçu un appel de la SERNAM c'est finalement eux qui vont livrer mon scooter demain entre 9h00 et 16h00 ils disent l'avoir reçu cette nuit.

enfin une bonne nouvelle

comme la mise en demeure a fait pression sur eux

je conseil donc a tous de faire comme moi envoyer leur une mise en demeure (voir plus haut dans mes post)

mais ont n'est pas encore demain donc on verra peut etre que c'est juste pour faire patienter un peu plus on verra bien

mais je tient comme a presiser que je veut etre rembourser des frais de livraison ce que j'attend encontre et j'ai plus de nouvelles

car j'ai payer (je rappel) 49euros pour une livraison en 7 jours et si il arrive vraiment demain il aura mis 21 jours ouvré pour arriver

de marne la vallé (en seine et marne 77) pour arriver chez moi a reims (marne 51)

si sa aurai ete posible j'y serai aller le chercher moi meme j'aurai ganger du temps

mais vous dirrai demain si je l'ai bien reçu

et je compte sur vous facilitateurs pour faire le nessecessaire pour mes frais de livraison et la moitier c'est pas assez il peuvent au moins rembourser la totaliter sa comblera mais frais telephonique passer avec eux

cordialement

p.s je pense a ceux qui sont encore en attente et bon courage

Par **facilitateurs**, le **17/11/2010** à **12:17**

Bonjour nath51100,

C'est une bonne nouvelle, je reste à votre écoute dès que vous recevrez le scooter.

Pour vos frais de livraison, je relance de suite le service comptabilité pourqu'il procède à cette opération dans les plus brefs délais.

Je vous prie de bien vouloir patienter et merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **18/11/2010** à **12:59**

Bonjour nath51100,

Je vous informe qu'en guise de geste commercial, le remboursement de la moitié de vos frais de port d'un montant de 24,50 € a été effectué le 17/11/2010.

Dès réception de ce dernier, merci de me tenir au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **18/11/2010** à **13:50**

bonjour

j'ai enfin reçu mon scooter ce matin

mais je m'etone j'ai aucun papier

esceque la facture reçu par mail suffit ou me manque til les papier j'ai juste le manuel qui est en totalite en anglais

c'est super j'y comprend rien

je vous tient au courant pour le versement mais la moiter il abuse il aurait pu faire mieux franchement

Par **facilitateurs**, le **18/11/2010** à **14:18**

Bonjour nath51100,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception du scooter, vous devez patienter un délai de 48 à 72 heures pour recevoir la facture et le certificat de conformité pour pouvoir immatriculer le scooter.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **18/11/2010** à **14:50**

donc je doit encore patienter

eh ben faut pas etre presser pour rouler avec le scooter

donc tant que j'ai pas ces papiers je peut pas m'en servir ?

j'espere que sa va arriver vite

la je vient de l'assurer mais il manque le carte grise pour terminer le dossier

donc je peut toujours m'en servir

ils aurait pu envoyer le courrier plus tôt vu le temps que j'ai attendu pour l'avoir
mais bon je plus a 2 jours pret

bon courrage a tous

Par **facilitateurs**, le **18/11/2010** à **15:43**

Bonjour nath51100,

Pour plus de sécurité, je vous demanderai de patienter la réception de tous les papiers avant de mettre le scooter en circulation.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **19/11/2010** à **11:36**

bonjour

povez vous svp voir ou ca en est avec mes document recue depuis le 15/11/2010 DANS VOS SERVICES

ps : document manquant recue le 15

ca commence vraiment a faire long commande depuis le 30/10/2010 je le rappel

merci

Par **facilitateurs**, le **19/11/2010** à **11:53**

Bonjour lw59,

J'ai déjà adressé une demande au service compétent pour la vérification des documents, je suis toujours en attente de leur retour.

Je viens de leur relancer à nouveau, dès que j'aurai un retour, rassurez que je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **19/11/2010** à **12:17**

bonjour
j'ai un soussi il semblerai que la batterie soit morte
super elle est censsee etre neuve
on n'a mis le liquide qui etait fournie avec et recharger la batterie comme indique dessus mais
apparement toujours pas de contact
que doit je faire
comment faire marcher la garentie et comment proceder
merci

Par **lw59**, le **19/11/2010 à 12:36**

bonjour nath

la je connais ce genre de scoot donc je peut etre t aider .

tout d abord je suis heureux et ravie de savoir que tu as recues ton scooteur .

concerant la batterie est ce que les clmignotant fonctionne lorque tu met le contacte si oui
procede comme ceci

appuis sur les deux freins et fais marcher le demarreur electrique bouton rouge ou noir qui se
trouve du cotés droit du guidon si rien ne se passe verifie les branchement .

+ et -

ne pas oublier de mettre le contact sourtout .

si rien ne sepasse apres tes verifications demande le remplacement de la batterie par sccot
discount a nice en passant par phone and phone en esperant que la reception de celle ci ne
dure pas deux mois bon coureage nath
cordialement L.W 59

Par **nath51100**, le **19/11/2010 à 14:51**

bonjour lw59

merci pour ton conseil
mon mari a essayer mais rien meme pas un clignotant ne s'alume

pour le remplacement je contact scoot discount ou phone and phone

merci en tout cas

et toi toujours pas regler

j'ai vu qu'il disent ne pas avoir recut tes papier

moi j'ai toujours pas reçu l'accuser de reception de ma mise en demeure que j'ai envoyer le 12/11/10

a mon avis ils vont meme pas chercher les recommander

cordialemnt nathalie

Par **lw59**, le **19/11/2010** à **15:25**

BONJOUR nath

effectivement commande passée depuis le 30/11/10 et probleme toujours pas regler alors qu'il ont reçu mes papiers depuis 5 JOURS

mais bon un cutter ou une paire de ciseau aurait été mieux approprié avec mon envoie (bien sur pour ouvrir la lettre)

donc j'attends comme d'habitude mais là je ne vais plus attendre très longtemps car là je commence à m'arracher les cheveux .

si cela peut t'aider je te donne l'email de la personne qui gère le SAV pour les scooters de chez phone and M...E

il s'agit de josiane@scoot-discount.fr cette dame répond très vite et te donnera la marche à suivre pour avoir une nouvelle batterie

bonne soirée

lw59

Par **lw59**, le **19/11/2010** à **15:27**

oups commande passée le 30/10/2010

Par **nath51100**, le **19/11/2010** à **17:14**

merci lw59

je vais lui envoyer un mail

et toi tu as envoyé une mise en demeure

c'est pas sûr qu'il aille la chercher en tout pour moi ça a marché je leur ai dit que le faisait et mon scooter est arrivé avant les 8 jours prévu dans la lettre

bonne soirée

Par **facilitateurs**, le **20/11/2010** à **09:42**

Bonjour lw59,

Je viens de vérifier votre demande auprès du service compétent pour la vérification des documents, ce dernier m'a dit qu'il me confirmera la réception ou non des documents en début de semaine prochaine.

Je vous prie de nous excuser pour ce retard et vous remercie vivement de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **20/11/2010** à **09:52**

Bonjour nath51100,

Je viens de lire vos messages, vous indiquez avoir des soucis avec la batterie du scooter, de ce fait je vous invite à vous tourner vers scoot discount pour plus de précisions.

J'ai vérifié également auprès du service compétent pour l'envoi de votre certificat de conformité et de la facture du scooter, ces derniers vous seront envoyés dans les plus brefs délais.

Je reste à votre disposition pour tout compléments d'informations.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **20/11/2010** à **12:17**

facilitateurd dommage que dans votre societe il faut une semaine pour ouvrir un courrier est ce logique !!!!!!!??????

et bien non pas pour le client a bon entendeur !!!!!!!

Par **nath51100**, le **20/11/2010** à **12:53**

bonjour

pour la batterie c'est reglee sa fonctionne

il me manque juste les papiers de conformiter pour aller faire ma carte grise (pour voir si il marche vraiment)

j'ai reçu la facture ce matin mais c'est tout

j'espere que le reste va suivre

j'ai reçu le remboursement des frais de livraison

Par **facilitateurs**, le **20/11/2010** à **14:10**

Bonjour nath51100,

Merci de votre retour, c'est une bonne nouvelle que la batterie marche enfin et que vous ayez bien reçu le remboursement des frais de port.

Vu que vous avez reçu la facture ce jour, le certificat de conformité ne tardera plus à vous être livré.

Je vous demande tout juste un peu de patience et vous remercie vivement de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **20/11/2010** à **22:06**

ok super j ai contacter le service client ce jour vers 13 h 00 en exigeant une reponse du service concerné pour l apres midi meme et bien rien meme pas un message sur ma boite mail pour savoir si enfin le courrier a été regarder petit rappel courrier remis en vos service le 15 novembre

merci pour le client que je suis ca fait toujours plaisir d ailleurs la personne au téléphone m avait pourtant affirmé une reponse ce jour !!!

comment etre degaouté et bein passez donc une commande chez phone and phone vous ne saurait pas deçue du retour !!

Par **facilitateurs**, le **22/11/2010** à **09:48**

Bonjour lw59,

Je relance de suite le service compétent pour les documents, je vous donnerai une

confirmation au courant de la journée.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **22/11/2010 à 13:50**

bonjour

j'ai le certificat d'autenticiter ce matin meme

je suis contente que tous soit rentre dans l'ordre mais personnellement c'etait ma premiere et derniere commande chez phone and phone et je conseillerai a personne de commander chez ce site

j'espere que tout ira bien a la prefecture pour la carte grise

je souhaite beaucoup de courage a tous ceux qui sont encore en attente

Par **lw59**, le **22/11/2010 à 14:25**

bonjour

je rappelle que le 12 decembre je n ai plus de ligne et que le scooteur doit me parvenir avant le CINQ decembre car je l offre en cadeau je rappel juste que ma commande date du 30/10 et que je n ai rien toujours rien donc la si ppour le 5/12 je n ai pas ma commande complete j arrete de poster des messages sur les forum mais j irai poster la lettre de mise en demeure a la poste en recommander bien sur.

de plus mes 111 euros ont été debiter trois jours après ma commande la pour ca aucune attente !!!!

merci

Par **lw59**, le **22/11/2010 à 14:41**

D AILLEURS MONSIEUR LE FACILITEURS MERCI DE ME CONTACTER SUR MON TELEPHONE PORTABLE J ATTEND VOTRE APPEL DANS LES MEILLEURS DELAIS

Par **facilitateurs**, le **22/11/2010 à 15:02**

Bonjour lw59,

J'attends toujours la confirmation de notre service compétent.

Je vous contacte d'un moment à l'autre.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **22/11/2010** à **19:34**

ok,il est exactement 20H06 et personne ne ma contacté soit par mail ou par telephone ni vous facilitateurs au moins pour prevenir que vous n avez pas de réponse et que vous aller leur bouger le popotin histoire que ca avance mais non rien .

j envoi ma lettre de mise en deumeure des demain et il restera huit jour pour que je recois toute ma commande !!

je ne vous dit pas merci et je m engage de parler de votre societe et sourtout pas en bien envers les services qui prendront en compte ma plainte !!

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010** à **10:00**

Bonjour lw59,

Je vous remercie de votre compréhension.

Comme convenu au téléphone, nous ferons ensemble le suivi de votre dossier dès réception du contrat.

Une fois encore toutes les excuses pour la gêne occasionnée.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **23/11/2010** à **10:31**

lol petit probleme quoique non ce n est pas un probleme si c est ok .

suite a notre conversation par telephone vous me dites de renvoyer les trois exemplaires du contrat et de renvoyer aussi l auttaurisation de prelevement ok ok

30 minutes apres votre appel ma commande est validé et elle est en plus en cours d expedition nrj mobile aurait t il reussi a faire mon ouverture de ligne ?????

Par **lw59**, le **23/11/2010 à 10:35**

voici copie de l'alerte

Votre commande sur phoneandphone.com [Ref.1010303551127168]

Bonjour Mr Laurent Wouters,

Nous avons réceptionné ce jour vos justificatifs. Votre ligne est en cours d'activation, votre commande devrait quitter nos entrepôts dans les 5 jours ouvrées.

Dès le départ de votre commande de nos entrepôts, vous recevrez un email avec votre numéro de colis pour suivre l'expédition en temps réel.

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010 à 10:59**

Bonjour lw59,

Effectivement, je viens de vérifier avec le service compétent tout a été mis en activité, nous attendons maintenant l'ouverture de ligne.

Dès que cette dernière sera effectuée, la commande quittera nos entrepôts immédiatement.

Je suis de prêt le traitement de votre dossier et je vous tiendrai au courant à tout moment de son avancé.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **23/11/2010 à 11:14**

je devient parano mais la plus besoin que je vous envoie les soit disant contrat + autorisation de prelevement ??? pour le troisieme fois consecutive

Par **lw59**, le **23/11/2010 à 12:04**

merce de votre reponse histoire d 'etre sur car la je devient fou avec cette commande !!!

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010 à 14:03**

Bonjour lw59,

Je vous informe que votre ligne auprès d'Nrj Mobile a été ouverte ce jour.

Votre commande ne tardera plus à être expédiée.

Je vous tiens au courant dès qu'elle quittera les entrepôts.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010 à 16:33**

Bonjour lw59,

Votre carte SIM vient d'être expédiée par lettre max,

Dès réception de cette dernière, merci de me tenir au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **23/11/2010 à 19:09**

bonjour

encore moi

je pense que le probleme pour moi n'ai pas fini le scooter est arriver avec le pneu arriver a plat et pas moyen de le gonfler meme dans les garage il y arrivent pas

donc maintenant j'ai tout l'assurance la carte grise est faite j'attend la definitive la plaque est faite y'a plus cas la poser
et je peut toujours pas m'en servir

franchement faite moi confiance pour parler de phone and phone mais pas en bien sa c'est sur

Par **lw59**, le **23/11/2010 à 21:07**

Bonsoir

tout a été très rapide aujourd'hui surement grace a vous facilitateur mais une question persiste pourquoi me redemandé mon contrat en trois exemplaires plus l'autorisation de

prelevement alors que trente minute plus tard tout est resolu ?????

bon j attend ma carte sim et ainsi la livraison du scooter par la suite mais j espere l avoir en moins de sept jours ou sept jour car j ai payer les quarante neuf euros pour ca!!!! (ce qui evitera de reclamer les frais de port en remboursement .

j espere que tout se passera bien et que la portabilité de mon numero est effectué avec succès

lw59

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010** à **09:53**

Bonjour nath51100,

C'est une bonne nouvelle que vous ayez bien reçu le scooter.

Si vous n'arrivez pas à gonfler votre pneu même dans les garages, je vous invite à contacter le service après vente scoot discount pour avoir plus de précisions à ce dernier.

Comptant sur votre bonne compréhension, je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010** à **10:01**

Bonjour lw59,

Merci de la confiance que vous portez à notre équipe.

Vu que nous n'avions pas retrouvé vos documents, raison pour laquelle, je vous ai demandé à nouveau de nous les renvoyer.

Dès que vous recevez votre carte Sim, le scooter ne tardera pas à être expédié et vous devez compter un délai de 7 à 10 jours ouvrés pour la réception de ce dernier.

Je vous tiendrai au courant dès qu'il quittera nos entrepôts.

Excellente journée

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **24/11/2010 à 14:27**

BONJOUR

bien reçu les mails concernant ma carte sim ainsi que sur l'envoi du scooteur mais petit problème le n° de suivi de la lettre pour la carte sim ne m'est pas communiqué ainsi que le numéro de suivi pour l'envoi du scooteur est inconnu pour la sernam une explication ou juste une question de temps merci ?

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010 à 14:47**

Bonjour lw59,

Pour la carte Sim, vu qu'elle a été expédiée par lettre max, il n'y a pas de numéro de suivi.

Quant au scooter, il a quitté nos entrepôts ce jour, vous serez contacté par le transporteur dans les 7 à 10 jours ouvrés et ensemble vous fixerez un programme selon votre disponibilité pour la livraison de ce dernier.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **24/11/2010 à 15:08**

Ok c'est tout beau tout ça mais le scooter doit me parvenir dans les sept jours suivant la réception de ma carte sim.

et le transporteur doit me contacter dans les sept à dix jours cela veut déjà dire que le scooter n'arrivera pas dans les sept jours !!!

à moins que je n'ai peut-être pas tout compris ou alors les quarante-neuf euros pour être livrée sous sept jours sont tout simplement une arnaque !!! (le mot est fort mais là je le pense))

néanmoins merci de votre travail et de votre réponse rapide facilitateur

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010 à 15:25**

Bonjour lw59,

Vu que le scooter a quitté ce jour nos entrepôts, une fois que vous aurez la carte Sim, vous devrez compter un délai de 7 à 10 jours pour recevoir le scooter c'est le transporteur de ce dernier qui vous contactera par téléphone.

Le montant que vous avez payé c'est à dire les 49 € est celui de la livraison sous 7 jours à partir de la date de réception de la Sim.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **24/11/2010 à 15:46**

ok mais c est bien ce que j ai dit au dessus

on verra bien

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010 à 16:00**

Bonjour lw59,

Effectivement, j'ai juste confirmé ce que vous avez dit.

Dans l'attente de la réception de votre commande, je suis à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **24/11/2010 à 17:07**

et ben moi je suis toujours emmer..... avec ce scooter
ma roue arriere ai arriver a plat et pas moyen de la reglonfler
mon mari a voulou acheter un nouveau pneu mais la encore pas moyen de trouver quelqu'un
qui veuille ne serai que de la vendre car le scoteur est pas de cz eux
je sais pas si je pourrai roulez un jour avec
francement si j'avai lu les forum avant jamais je ne l'aurai pri

je te souhaite d'avoir plus de chance que moi lw59

Par **lw59**, le **24/11/2010 à 20:13**

bonsoir nath

en attendant nath une solution qui pourra t aider si vraiment tu n arrive pas a gonfler ton pneus bien sur contact scoot discount a nice qui t envoie un nouveau pneu mais en attendant ce qui te permettra de rouler avec ton scooteur c est de le gonfler a la bombe anti crevaison et rajoute de l air tu verras ca marche je l ai deja fait je parle en connaissance de cause mais des que tu as ton nouveau pneus change de suite voila voila j espere t avoir aider

bon courage nath et au faite ta batterie c etait quoi .???

bonne soiree

Par **nath51100**, le **24/11/2010 à 21:06**

bonsoir lw59

merci pour le conseil je vais essayer me reste a acheter cette bombe anti crevaison

la batterie en fait une fiole du liquide d'acide n'avait ete videe entierement donc manque de contact une fois bien remplie et charger impeccable elle demarait

heureusement que tu ait la pour tes coseil

car sinon je serait perdu

pour info j'avais contacter le site que tu ma dit pour la batterie a nice et il m'ont renvoyer au SAV de phone and phone

bonne soiree a toi

Par **facilitateurs**, le **25/11/2010 à 10:01**

Bonjour nath51100,

Comme je vous ai dis lors de mon précédent message, si vous n'arrivez toujours pas à gonfler le pneu ou s'il y a une défaillance sur ce dernier, je vous invite à faire recours au service après vente de scoot discount à Nice comme vous l'a dit également lw59.

Merci de votre compréhension et je suis à votre écoute pour tout compléments d'informations.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **25/11/2010 à 12:00**

peut etre facilitateur pouvez vous contacter scoot discount a nice pour savoir ce qui s est passé car il renvoie nath sur phone and phone !!!!

scoot discount doit assuré dans tout les cas le service apres vente

bon courage nath

Par **facilitateurs**, le **25/11/2010 à 12:13**

Bonjour lw59,

Nath doit d'abord contacter directement le service après vente de scoot discount, sa demande va être traitée dans les plus brefs délais au cas contraire, je demanderai au service compétent de prendre contact avec scoot discount pour trouver une solution à sa requête.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **25/11/2010 à 12:17**

c'est clair

poour la batterie il m'ont renvoyer sur vous amon avis il ferront pareil pour le roue

et franchement je trouve pas normal que je soit deja obliger de faire appel au sav le scotter est neuf et deja la roue est morte meme avec avec les gonfleurs des stations essence ou des garagistes sa marche pas

je sens que je suis pas sorti de cette histoire si il m'etes autant de temps que phonne and phone pour avoir une piece

je prefere me debrouiller seule

mais je suis obliger de payer que si je passe par le sav c'est compris dans la garentie enfin j'espere

il manquerais plus que je doit payer

Par **facilitateurs**, le **25/11/2010 à 12:35**

Bonjour nath51100,

Vu que vous venez de recevoir le scooter et vous êtes sous garantie du constructeur, je ne peux que vous demander de contacter ce dernier pour que le problème de batterie et de pneu soit réglé dans les plus brefs délais.

Merci de votre compréhension

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **25/11/2010 à 15:28**

BONJOUR

bien reçu la carte sim ce jour en esperant que le reste va suivre rapidement

cordialement lw 59

Par **facilitateurs**, le **25/11/2010 à 15:43**

Bonjour lw59,

Ravi de savoir que vous avez bien reçu la carte Sim.

La livraison du scooter s'effectuera dans les 7 jours ouvrés à venir.

Merci de votre patience et je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **26/11/2010 à 06:16**

bon tout est bien qui fini (enfin j'espere)

on n'a enfin reussi le pneu en le sanglant et hop de l'air et sa a marcher pas du 1 er coup

mais il est glonfer on verra si sa tient

je peut enfin rouler avec mon scooter

bon courage a toi lw59 j'espere que tu aura vite scooter

Par **facilitateurs**, le **26/11/2010** à **09:55**

Bonjour nath51100,

C'est une bonne nouvelle que vous ayez enfin pu gonfler le pneu.

Vu que vous êtes sous garantie du constructeur, n'hésitez pas à contacter scoot discount dès que vous aurez des problèmes avec le scooter.

Quant à moi je resterai toujours à votre entière écoute pour toutes informations complémentaires.

Je vous souhaite une excellente journée

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **29/11/2010** à **17:58**

Bonjour

voici un cipier coller du message reçu il y a cinq jours

Bonjour,

PhoneAndPhone.com vous informe que votre scooter Sampo SP50QT4 est prêt à vous être livré. Le transporteur prendra directement contact avec vous sous 48h par téléphone entre 9h et 17h afin de convenir d'un rendez-vous pour la livraison.

A tout moment vous pouvez suivre l'évolution de la livraison en cliquant sur ce lien :

<http://www.sernam.fr>

Copier / coller ce numéro de référence : 03 dans le champs « SUIVI DE VOS COLIS » puis indiquer le code postal de livraison et cliquer sur le bouton "OK" pour visualiser le statut.

j ai bien evidement pris soin de masquer le numero de reference .

malheureusement je doute que les engagements soit tenus pour la livraison en sept jours effectivement personne n a pris contact avec moi pour la livraison ????

bizarre bizarre est ce que le cout des 49 euros pour la livraison en sept jour sera respectés permettez moi de douter !!

Par **lw59**, le **29/11/2010** à **18:02**

Suivi des expéditions

Recherche

Votre référence : 03;;;;;

Votre code postal : 59430

Aucune expédition trouvée.

C EST MARRANT QUAND MEME CER QUE LA SERNAM NOUS DIT aucune expedition trouves et bien oui logique car j ai reçu aucun appel pour me prevenir donc le scooter il est ou ???????????,

suspense

Par **nath51100**, le **29/11/2010 à 19:17**

bonjour lw59

j'ai ue le meme tour expedition non trouver

tu verra ce message jusqu'a ce que ton scooter soit vraiment partie de chez phone and phone

en faite il l'on pas encore envoyer moi sa me disai la meme chose et puis quand j'ai envoyer la mise en demeure bizard mon colis etait reconue quel que jours apres et la sernam a pris contact avec moi

bonne chance

nathalie

Par **facilitateurs**, le **30/11/2010 à 10:45**

Bonjour lw59,

Je vous prie de ne pas prendre en considération les mails que vous recevez, le scooter a quitté nos entrepôts le 24/11/2010 et vous serez contacté par le transporteur dans les jours à venir.

En vous remerciant de votre patience et de votre compréhension, je me tiens à votre

disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **01/12/2010** à **20:31**

bonjour facilitateur

je ne voudrait pas etre lourd mais comme je vous ai expliquer dans mes differents messages le scooter doit me parvenir avant le cinq decembre et la je doute fort que celui ci arrivera avant cette date de plus je demande que celui ci arrive dans les delais petit rappel quarante neuf euros pour une livraison dans les sept jours ouvres et deja le cinq decembre nous aurons depassé cette date merci de predre en consideration pour une derniere fois ma demande .

et svp veuillez prendre contact avec la sernam avant de me repondre pour savoir vraiment quand je vais etre livrée car les reponse du style veuillez patienter le transporteur prendra contact vous dans les jours a venir. je ne supporte plus les reponses toute faite !!!! MERCI lw59

Par **facilitateurs**, le **02/12/2010** à **10:06**

Bonjour lw59,

Votre scooter est sorti de nos entrepôts le 24/11/2010 et que la livraison est prévue dans les 7 jours ouvrés à venir.

Vu que nous sommes dans les délais, rassurez-vous que la Sernam vous contactera dans les plus brefs délais.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **chodo**, le **02/12/2010** à **10:06**

bonjour à vous tous bienvenue dans l'enfer des galères de phone and phone!!!! sa fait 1 mois que j attend des nouvelles de mon tél que j'ai envoyer pour reprise, il me sorte tous les deux jours cette meme réponse automatique "Nous n'avons à ce jour toujours pas reçu votre mobile envoyé pour reprise" avez vous une astuce pour les mettre en demeure ou comment resoudre mon probleme???

merci

Par **facilitateurs**, le **02/12/2010** à **10:15**

Bonjour chodo,

Comme je vous ai dis par mail, en ce qui concerne votre téléphone vu que nous n'avons toujours rien reçu, je vous prie de vous renseigner auprès de la poste où vous avez effectué l'envoi de ce dernier.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **05/12/2010** à **22:26**

voila nous y sommes toujours pas d appel de la sernam etr demain nous sommes le 6 decembre merci phone and phone pour la livraison avant le cinq decembre du scooteur sampo sp50qt4

j envoie la lettre de mise en demeure des demain et si sous huit jours pas de livraison j entamerai les differentes procedure pour avoir ma commande sans compter les interet du par une telle procedure

oui monsieur le facilitateur certe vous n y pouvez rien mais ma commande n arrive pas

voici copie de la lettre qui sera envoyer a phone and phone en accuser de reception + dgccrf + fia net + associations de consommateurs + tgi de grande instance de dunkerque et soyez rassuré que je n ai pas peur de perdre de l argent dans les recommander

A l'attention de : responsable de clientele

Madame, Monsieur,

Malgré mes relances téléphoniques ainsi que par mail, vous n'avez pas procédé à l'expédition de ma commande n°: 1010303551127168 efectuée le 30/10/2010.

En conséquence, je vous mets en demeure de procéder à l'expédition de ma commande comprenant le Sampo Scooter 50cc SP50QT4.

Si ma commande n'est pas expédiée dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi de la présente, je saisisrais la juridiction compétente à l'effet d'obtenir votre condamnation au règlement des sommes en principal, intérêts et autres frais nécessités par une telle procédure.

Je vous rappelle que la présente mise en demeure fait courir les intérêts de retard en application des dispositions de l'article 1153 du Code Civil.

Dans l'attente de votre règlement,

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma sincère considération.

Par **facilitateurs**, le **06/12/2010 à 10:03**

Bonjour lw59,

Je demande de suite le service compétent de relancer le transporteur pour qu'il prenne contact avec vous le plutôt que possible.

Dès que j'aurai un retour, je vous tiendrai au courant mais rassurez-vous que vous aurez le scooter dans peu de temps.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **07/12/2010 à 22:15**

mr barthes warren j espere que vous aurez l occasion de lire ce message .

aujourd'hui j appelle phone and phone pour savoir si je peux avoir le numero de serie du scooteur afin d appeler scoot discount a nice pour pouvoir effectuer ma carte grise .

et la on rigole !!!!!

bien sur monsieur wouters je vous envoie le numero de serie tout de suite par mail resultat rien nada quedal que des menteurs et des relations au sav deplorables ca fait peur

que des mensonges une fois de plus a part de dire que votre scooteur a quitter nos entrepots le 24/11/10 vous ne tarderez pas a recevoir votre scooteur lol

ok mais la sernam ne ma jamais contacter pour la livraison c est vrai que c est dur de prendre son tel est d appeler mais je n en veux meme pas sur la sernam car sur que c est phone and phone qui ne fait pas le necessaire

je suis super content d avoir envoyer ma lettre de mise en demeure a phone and phone

ainsi que les differentes asso et tribunaux pour plainte au civil .

et j oubliez j ai payer 49 euros pour la livraison du scooteur en 7 jours lol que des conneries .

je demande donc l envoi du scooteur dans les sept jours a compter de ce jour de plus je demande également le remboursement des frais des livraisons ET DANS SON INTEGRALITE

a l heure ou je vous ecris vous recevrez la mise en demeure des demain matin de plus monsieur le facilitateur vous êtes le seul dont je ne doute pas encore de votre efficacite (enfin j espere) rappelez moi des demain sur mon portable pour clarifiez la situation .

je ne vous salue pas car les salutations ne sont en aucun sincère dans ce genre de situations

MERCI PHONE AND PHONE UN CLIENT DEGOUTER

Par **facilitateurs**, le **08/12/2010** à **10:00**

Bonjour lw59,

Votre demande m'a été transféré par le service client, en ce qui concerne la facture et le numéro de série, dès que la sernam vous livrera le scooter et qu'on ait une confirmation, ces derniers vous seront envoyé dans les 72 heures à venir.

Mr wouters, je vous assure que vous aurez le scooter avant les 7 jours à venir, pour les frais de livraison, j'ai déjà adressé une demande de remboursement auprès du service comptabilité, je suis en attente d'une réponse de leur part.

Je vous remercie de la confiance que vous portez en notre équipe et croyez en moi je suis déterminé à clôturer votre dossier dans les plus brefs.

Je reviens vers vous d'un moment à l'autre pour vous donner l'état d'avancement.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **08/12/2010** à **14:58**

Bonjour lw59,

Le service compétent vient de me confirmer que vous ne tarderez plus à être contacté par la sernam pour la livraison du scooter.

En ce qui concerne le remboursement de vos frais de port suite au retard, ce dernier a été effectué à hauteur de 50% ce jour soit un montant de 24.50 € crédité sur votre compte.

Merci de votre retour après réception et je me tiens à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **09/12/2010** à **21:08**

RECU CE JOUR LE VREMENT DE REMBOURSEMENT DE VINGT QUATRE EUROS ET CINQUANTE CENTIME OK MERCI POUR LE REMBOURSEMENT INTEGRAL !!

reste le gros probleme de livraison de scooteur toujours aucun appel de la sernam !!

vive les bonnes resolution qui ne donne pas envie de recommander chez vous !!

mais pourquoi donc phone and phone a t il tant de probleme questions a mediter pour tous les internautes !!

Par **facilitateurs**, le **10/12/2010** à **10:51**

Bonjour lw59,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception du remboursement et en ce qui concerne le scooter, rassurez-vous que vous ne tarderez plus à être contacté.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **13/12/2010** à **21:14**

BONJOUR

sur le site de la sernam voici les informations que j ai eu concernant le scooteur .

WOUTERS LAURENT 59 ST POL SUR MER 03625763 08/12/10 EN ATTENTE DE LIVRAISON, LE DESTINATAIRE EST AVISE 11/12/10 3625763 1 90.0

mais la sernam ne ma jamais contacter est ce normal ..

jamais eu aucun coup de fil et il dise que je suis avisé .

pouvez vous les recontacter car j attend deja depuis pas mal de temp merci

Par **lw59**, le **14/12/2010** à **14:50**

j ai contacter moi meme la sernam la livraison est prevue demain
lw 59

Par **facilitateurs**, le **15/12/2010** à **12:22**

Bonjour lw59,

C'est une bonne nouvelle, avez-vous été contacté ce jour par le transporteur pour la livraison ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **15/12/2010** à **12:53**

BONJOUR

bonne reception du scooteur ce matin cependant le modele livré est le scooteur ly50QT21 au lieu du scooteur sp50qt4
cocncernant la garantie du scooteur je n ai eu aucune facture dans le colis deplus le modele ne correspont pas .

pouvez vous m envoyer la bonne facture de ce scooteur ainsi je pourrai profitez pleinement de la garantie

A TOUS LES INTERNAUTES QUI ONT DES LITIGES AVEC PHONE AND PHONE
HEUREUSEMENT QUE LA SOCIETE PAYE DES PERSONNES COMPETENTES QUI
PUISSENT DEBLOQUER VOTRE DOSSIER DANS LES MEILLEURS DELAIS ILS S AGIT
BIEN EVIDEMENT DES FACILITATEURS

MERCI A VOUS

Par **nath51100**, le **15/12/2010** à **13:08**

bonjour

je suis d'accord avec toi lw59 heureusement que les faciliateurs etait la pour nous aider

mais je trouve quand meme que phone and phone n'ai pas une societee serieuse et mieux vaut ne pas commander cz eux

en tout cas pour moi c'est la 1ere et derneiere fois

mais mon scooteur marche tres bien

bon courage a tous ceux qui sont encore dans l'attente

et bonne fete de fin d'annee a tous

Par **facilitateurs**, le **15/12/2010** à **14:28**

Bonjour lw59,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception du scooter, en ce qui concerne la facture de ce dernier, il vous sera envoyé dans les 48 à 72 heures.

Je vous remercie infiniment pour le compliment, sachez que la satisfaction client est au coeur de notre engagement.

Dès que la facture sera envoyée, je vous informerrai.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **lw59**, le **15/12/2010** à **22:09**

Bonjour nath

effectivement je suis d ' accord avec toi mais le compliment aller essentiellement au facilitateur et non a la societe pour qui il travaille il est vrai que il faut avoir le coeur bien accroché mais sachant que les facilitateurs sont efficace peut etre que je ferai dans un avenir proche une commande chez eux en prenant bien soins de contacter un facilitateur des le debut de ma commande

bonne fetes de fin d 'année a toi nath et a vous par la meme occasion facilitateur

et au faite pour ma carte grise grise scoot discount me la deja envoyer reste plus qu ' a la recevoir

la c est du rapide bonne fetes de fin d année a tous le gamin est ravi de voir le scooteur dans le garage !!!!

Par **maxemus_75**, le **21/12/2010** à **06:31**

bonjour j ai commander un Iphone 4 le 14/12/2010 avec accessoire tout en bénéficiant normalement de la prime téléphone a recycler mais.....je vient de remarquer que je me suis fait soutirer la somme de 188.80 le 20/12/2010 .actuellement je suis en galère de ligne alors que assez primordiale d en avoir une dans mon boulot ,donc si ces messieurs de la facilitateur@phoneandphone.com pouvait faire le nécessaire afin que je puisse avoir ma

commande a la référence :1012145909072663 dans les plus brèves délai ce serait cool sinon je serai donc obligé comme d'autres ici d'avoir recours à des courriers juridiques

Par **facilitateurs**, le **21/12/2010** à **17:19**

Bonjour maxemus_75,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com et je reprends votre dossier.

Je vous présente les excuses de tout le personnel pour ce retard, en vérifiant votre dossier, je vois que vous avez contacté ce jour le service client pour l'annulation de la commande. Le confirmez-vous ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **22/12/2010** à **16:19**

Bonjour maxemus_75,

Suite à votre demande, votre commande a été annulée ce jour.

Je demande de suite au service comptabilité de procéder au remboursement de cette dernière que vous constaterez dans votre compte dans les 72 heures à venir.

Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée, je vous tiendrai informé dès que ça sera effectué et merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **23/12/2010** à **15:41**

Bonjour maxemus_75,

Votre remboursement d'un montant de 188,80 € correspondant à la commande annulée le 22/12/2010 a été effectué ce jour.

Merci de votre retour après réception.

Bien cordialement,

Par **fableboss1**, le **26/12/2010** à **03:37**

Bonsoir

j'ai commandé le 17 decembre 2010 , sur le site www.phoneandphone.com , un pack comprenant :

- lphone 4 16gb
- abonnement telephonique virgin mobile , engagement 24 mois incluant 1h d'appel , 400 sms/mois , internet et mail illimites.

j'ai payé le telephone 219 euros avec l'abonnement qui reviens a 29,90/mois.

j'ai payé tout de suite apres la commande , le 17 decembre au soir. j'ai envoye les document pour la creation de la ligne , le lundi 20 decembre au matin.

sur le site , il etait ecrit que toute commande passée avant le 20 decembre arriverait avant noel. l'ayant passer 3 jours avant , je ne me suis donc pas inquietter. arrivé le 22 decembre , j'ai eu la confirmation par la poste, que vous avez reçu les documents necessaire a la creation de la ligne. Sur phoneandphone.com , le suivi de ma commande indique que vous attendez toujours les documents. j'ai attendu en pensant que vous etiez tres occupe avec toutes les commandes que vous avez reçu pour les fetes de fin d'annee.

Nous sommes aujourd'hui le dimanche 26 decembre , il est toujours ecrit que vous attendez les documents necessaires a la creation de la ligne , alors que vous les avez reçu il y a 4 jours.

j'ai poster un message sur le facebook de [phoneandphone](http://phoneandphone.com) , mais aucune reponse. j'ai aussi poser une question grace au formulaire de contact sur phoneandphone.com , toujours rien.

je suis donc fortement decu de ne pas avoir reçu mon colis pour noel , j'espere toutefois qu'il arrivera avant le 31 decembre.

desormais j'aimerais savoir :

- Avez vous reçu OUI ou NON mes documents necessaires a la creation de la ligne
- Quand comptez vous envoyer mon colis
- Dois-je annuler ma commande , sachant qu'il me faut ce colis a tout prix avant le 31 decembre

merci de m'en dire plus , et d'essayer de respecter vos engagements pour une prochaine fois.

Details de la commande :

BAROILLER fabrice
19 rue de la tourelle
95170
deuil la barre

date commande : 17 decembre 2010
numero commande : 1012175153177106

sur ce , joyeuses fetes de fin d'année , au revoir.

Par **facilitateurs**, le **27/12/2010** à **16:18**

Bonjour fableboss1,

Je vous présente les excuses de tout le personnel de PhoneAndPhone.com pour ce désagrément.

Suite à votre demande, votre commande a bien été annulée ce jour, je demande de suite au service comptabilité de procéder au remboursement de cette dernière que vous constaterez dans votre compte dans les 72 heures à venir.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **29/12/2010** à **15:50**

Bonjour fableboss1,

Votre remboursement d'un montant de 220,00 € correspondant à la commande annulée a été effectué le 28/12/2010.

Merci de votre retour après réception.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **dox**, le **06/01/2011** à **21:46**

bonjour
en espérant une réponse rapide de facilitateurs

j'ai commande sur phoneandphone le 7-12-2010 et j'ai reçu mon mobile le 22-12-2010 et pourtant j'avais payer pour le 24/48H mais bon

le problème est que je me suis fais reprendre mon mobile et je leurs l'est envoyer le 18-12-2010 et sur leur site c'est indique que la reprise est terminer et moi de mon cote je n'est pas reçu de remboursement de leurs parts
je leur ai envoyer un mail via leur formulaire et je n'est toujours pas de nouvelles de leur part

que dois-je faire???????

merci

Par **sam78250**, le **11/01/2011 à 01:13**

Bonsoir tout le monde je vous le dit j'ai peur!!j'ai effectuer 2 commande sur le site phone and phone la premiere le 17/12/2010 av un forfait nrj mobile et un ecran plasma lg a lheure actuel j'ai recumon telephone et ma carte sim mais toujours pas l ecran plasma mr le facilitateur j'aimerai avoir quand je receverai ma tv merci de votre reponse numero de commande:1012173900006266

Par **facilitateurs**, le **11/01/2011 à 12:45**

Bonjour dox,

J'accuse réception de votre message et je vous prie de m'excuser pour cette réponse tardive.

En effet, je vous prie de bien vouloir me communiquer votre numéro de commande pour que je puisse vous identifier et répondre à votre demande dans les plus brefs délais.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **11/01/2011 à 12:57**

Bonjour sam78250,

J'ai bien lu votre message et je vous présente les excuses de tout le personnel de PhoneAndPhone.com pour ce retard.

En ce qui concerne votre téléviseur (LG Ecran plasma 50PK350), ce dernier est en cours d'expédition, vous le recevrez plus tard en debut de semaine prochaine.

Je vous prie de bien vouloir patienter et je vous remercie de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **11/01/2011 à 14:32**

Merci de votre réponse ce matin j'ai téléphoner a phone and phone et la il me dise que sa arrivera d ici le 20 (1mois pour recevoir une télé que je voulais avant Noël)j'attends avec impatiente sachant que le 6 janvier j ai fait une deuxième commande avant de recevoir la totalité de la première grosse erreur j'ai commander un scooter a cette allure je pense le recevoir pour cette été lol

Par **facilitateurs**, le **11/01/2011** à **15:31**

Bonjour sam78250,

Merci de votre retour et soyez rassurer que vous aurez votre téléviseur dans les jours à venir.

En ce qui concerne votre commande du 06/01/2011, une fois que la ligne sera ouverte auprès d'Nrj Mobile, cette dernière vous sera expédiée dans les meilleurs délais.

Merci de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **dox**, le **11/01/2011** à **21:52**

cher facilitateurs

ma commande qui est au n°1012072334219390

sur le site phoneandphone ils me marquent que mon remboursement a été effectué alors que sur le compte qu'ils m'ont débité le montant de ma commande (2 jours après ma commande) et de leurs cotes ne m'ont pas remboursé les 99€ de mon samsung omnia2 que je leur aient envoyé le 18/12/2010

cela commence à faire long voir même très long (7jours annoncer sur le site, intérêt à la clef?) avant de prendre d'autres mesures

je souhaite avoir de bonnes réponses de votre part cher facilitateurs

* sinon pour les délais de livraisons ce n'est pas catastrophique il faut être patient

* et attention au prix des abonnements ou rien ne précise l'augmentation de février(ils m'ont rien dit à moi et je ne voulais pas d'un forfait qui prend 3€ après 2 mois d'ancienneté)

à très bientôt DoX

Par **facilitateurs**, le **12/01/2011** à **14:51**

Bonjour dox,

Merci de votre retour et de m'avoir communiqué votre numéro de commande qui m'a permis

de vous identifier.

En ce qui concerne le virement de la reprise de votre ancien mobile SAMSUNG I8000 OMNIA2, ce dernier a été effectué le 31/12/2010 mais vu que vous n'avez toujours rien reçu, je vous invite à patienter car je viens de remonter votre dossier au service compétent pour une vérification.

Dès que je reçois un retour de leur part, je vous tiendrai informer.

Merci de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **dox**, le **12/01/2011** à **21:07**

cela fait quand meme

13jours pour un virement que l'attend encore
et
une quinzaine de jours pour recevoir tester un portable

c'est entrains de me saouler grave (DÉDOMMAGEMENTS)

en attente d'une explication VALABLE de votre part
je vais me renseigner a différents endroits en attendant

merci d'une réponse rapide

DoX

Par **sam78250**, le **12/01/2011** à **23:58**

bonsoir depuis le 6/01/2011 j'ai commander un scooter plus un forfait et mes document et mon paiement par chèque sont toujours en attente de plus mes documents on été envoyer en accuser de réception le 6/01/2011 le jour de ma commande cela fait une semaine et toujours pas d'évolution merci de faire accélérer les choses ou je prendrai d autre mesure comme certain internaute de ce site
numéro de commande:: 1101063845134434

Par **facilitateurs**, le **13/01/2011** à **13:15**

Bonjour dox,

Je vous comprends parfaitement et je vous prie de nous excuser pour la gêne occasionnée.

En fait, nous avons eu des bugs sur les virements effectués le 31/12/2010, soyez rassurez que vous recevrez votre montant dans les jours à venir.

Une fois encore merci de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **13/01/2011** à **13:25**

Bonjour sam78250,

J'ai bien lu votre message et je vous présente les excuses de tout le personnel pour ce retard.

Je me rapproche du service compétent pour vérifier si tout vos documents ont été reçu, par la suite de procéder à l'ouverture de la ligne auprès d'Nrjr Mobile et à l'expédition de votre commande dans les plus brefs délais.

Je vous prie de bien vouloir patienter, dès que je reçois une réponse de leur part je vous tiendrai au courant.

Comptant sur votre bonne compréhension, je reste à votre écoute pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **Fantop**, le **13/01/2011** à **14:53**

C'est incroyable !! de toute cette société réalise son chiffre d'affaire grace aux Iphone

Par **dox**, le **13/01/2011** à **21:13**

ET BIEN JE VAIS ENCORE ATTENDRE

2 JOURS PAS PLUS POUR UN INTER-BANCAIRE SA SUFFIT ????????????

MERCI

A BIENTÔT

Par **sam78250**, le **15/01/2011** à **13:56**

bonjour l'équipe de facilitateur depuis hier j'ai reçu mon téléviseur 600h lg 127cm ENFIN.seul problème au niveau de ma deuxième commande j'ai téléphoné à phone and phone il m'ont dit que les documents ne sont toujours pas validés ça commence à me rendre dingue car j'ai commandé un scooter sampo avec mon forfait et j'ai absolument besoin de mon scooter pour mes trajets professionnels car plus les documents sont longs à être étudiés plus la ligne va mettre du temps à s'ouvrir et plus ça va mettre du temps à envoyer mon scooter si avant la fin de la semaine prochaine je n'ai pas reçu mon téléphone avec mon forfait et mon scooter avant la fin du mois j'enverrai une juridiction pour non respect des délais et abus de confiance liés à la consommation !!!

Par **dox**, le **16/01/2011** à **20:58**

toujours pas reçu ces 99€
ils font le transfert à pieds

dois-je faire appel aux services des consommateurs

dernier délai mardi

j'en ai ras le bol

arnaqueurs

Par **nath51100**, le **17/01/2011** à **10:39**

bonjour

j'ai un problème avec le démarcheur je voudrais savoir comment faire si je dois envoyer le scooter à Nice ou si je peux aller près de chez moi comment faire marcher la garantie

merci pour votre réponse

cordialement

Par **facilitateurs**, le **17/01/2011** à **13:01**

Bonjour sam78250,

Merci de m'avoir confirmé la bonne réception de votre téléviseur et soyez rassuré que je veille personnellement à votre dossier car je viens de relancer le service compétent pour l'ouverture de votre ligne auprès d'Nrj Mobile et à l'expédition de votre commande dans les plus brefs délais.

Je vous contacte dès que j'aurai un retour de leur part.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **17/01/2011** à **13:10**

Bonjour dox,

J'ai remonté l'information au service comptabilité et croyez en moi, votre virement ne tardera pas à arriver dans votre compte.

Je vous remercie de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **17/01/2011** à **13:14**

Bonjour nath51100,

Je viens de lire votre message, pour répondre à votre demande, vu que vous êtes sous garantie, je vous invite à prendre contact avec scoot discount à Nice pour plus de précisions à la réparation du scooter.

Je vous remercie de votre compréhension et je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **17/01/2011** à **13:32**

Bonjour sam78250,

Je reviens vers vous après vérification de vos documents avec le service compétent, il manque votre justificatif de domicile de moins de 3 mois que vous nous avez pas retourné.

Je vous prie de nous envoyer ce dernier afin que votre ligne soit ouverte ainsi que votre commande soit expédiée le plus tôt possible.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **17/01/2011 à 16:23**

Bonjour je viens d'envoyer le justificatif de domicile sur le site phone and phone via mon compte dans envoie de documents a present combien de temps je doit compter pour recevoir mon forfait avec mon telephone ainsi que mon scooter merci de me repondre et de me donner une date svp merci.

Par **facilitateurs**, le **17/01/2011 à 17:49**

Bonjour sam78250,

C'est parfait, dès que nous recevrons votre justificatif de domicile, nous transmettrons votre dossier à Nrj Mobile, la ligne sera ouverte dans les 48 à 72 heures qui suivront et 48 heures après l'activation de la ligne votre commande vous sera envoyé.

Je vous contacte dans les 48 heures pour vous donner l'état d'avancement de votre dossier.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **dox**, le **17/01/2011 à 22:16**

toujours rien sur mon compte

je voulais leurs envoyer mes vieux portables
mais vu leurs delais de paiement
je pence plus a le faire

en attendant toujours ces 99€ depuis maintenant presque 1 mois

DoX

Par **facilitateurs**, le **18/01/2011 à 12:26**

Bonjour dox,

Je remonte à nouveau l'information auprès du service comptabilité pour vérifier l'état de votre virement.

Je vous tiendrai au courant dès que je reçois un retour de leur part.

Bien cordialement,

Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **18/01/2011 à 19:22**

JE PORTE PLAINTES DES DEMAIN CONTRE CE SITE PHONE AND PHONE.!!!!le service client m'appel pour me dire que mon paiement par chèque ne leur ai pas parvenu cela veut dire que un de mes chèque ce balade dans la nature pouvait vous m'expliquer comment phone and phone a pu recevoir mes documents pour l'ouverture de ligne et a pu perdre le chèque qui ce trouvait dans la même enveloppe?????de plus voulant payer ma commande par carte bancaire tout de même la elle m'annonce que ma commande ne coute plus 98euros mais 151EURO parce que ma commande n'est plus en promotion et que mon pack n'est plus au prix ou je l'ai commander je lui dit que le jour de ma commande était le 06/01/2011 et donc que je n'avait pas a payer autre que mon offre de base a 98 euros scooter livraison et carte grise la elle me rit au nez et elle raccroche donc l'équipe de facilitateur je porte plainte contre votre société si jeudi je n'ai pas eu réparation et livraison de ma commande j'appel mon avocat dès demain et croyez moi je demanderai beaucoup plus qu'un scooter et 98euro de dédommagement !!!!!!!!!!!!!

Par **sam78250**, le **18/01/2011 à 19:24**

1101063845134434 c mon numero de commande voila

Par **facilitateurs**, le **19/01/2011 à 10:42**

Bonjour sam78250,

Je comprends parfaitement votre impatience mais sachez que j'ai en main votre dossier et ce depuis notre premier contact.

Effectivement, j'ai vérifié sur vos documents, le chèque ne figure pas parmi les papiers que vous avez retourné, j'ai d'ailleurs même demandé au service compétent de voir si la copie de votre CNI que vous avez envoyé par mail a bien été reçue.

Je compte sur vous pour nous retourner le chèque dans les plus brefs délais et je vous assure que je ferai tout mon possible pour que votre ligne soit ouverte et que vous recevez votre commande dans les jours à venir.

Merci de votre compréhension et je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **19/01/2011 à 13:15**

Comme je vous ai expliquer mon chèque a été envoyer dans la même enveloppe et la il ce balade dans la nature donc je fait appel a vous pour que vous me contacter et que nous fassions le paiement par carte bancaire car je ne renverrais pas de chèque .j'ai contacter mon avocat aujourd'hui et il ma conseiller de vous faire parvenir une lettre de mise en demeure donc je vous conseille de m'appeler avant la fin de la semaine pour effectuer le paiement par carte bancaire merci

Par **facilitateurs**, le **19/01/2011 à 15:53**

Bonjour sam78250,

Je suis navré pour ce désagrément, je viens de vérifier à nouveau vos documents, je vous confirme que tout est bien reçu et en norme.

Je demande de suite au service compétent de procéder à l'ouverture de la ligne auprès d'Nrj Mobile et à l'expédition de votre commande dans les meilleurs délais.

Je vous demande de garder un peu de patience et dès que je reçois une réponse de leur part, je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **dox**, le **20/01/2011 à 14:38**

et bien sure toujours pas reçu mes 99€

vous vous foutez de moi?????????
vous savez faire que des promesses en l'air

faite vite ce foutu virement

dox

Par **facilitateurs**, le **20/01/2011 à 15:38**

Bonjour dox,

Je comprends parfaitement votre impatience mais sachez que votre demande est en cours de traitement au niveau du service comptabilité, je vous prie de garder un peu de patience car je

viens de leur relancer à nouveau.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **21/01/2011** à **13:04**

toujours pas de réponse on est vendredi j'envoie la lettre de mise en demeure demain matin et je porte plainte avec le conseil de mon avocat.cordialement

Par **facilitateurs**, le **21/01/2011** à **15:38**

Bonjour sam78250,

Je vous prie de garder un peu de patience, votre dossier est en cours de traitement, nous sommes en attente de l'ouverture de votre ligne auprès d'Nrj Mobile pour vous expédier la commande.

Je viens de relancer à nouveau le service compétent, je vous contacte en debut de semaine pour vous donner l'état d'avancement.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **24/01/2011** à **14:22**

tjr pas de reponse ????

Par **facilitateurs**, le **24/01/2011** à **15:00**

Bonjour sam78250,

Je viens de relancer le service compétent afin d'accélérer le traitement de votre dossier.

Je reviens vers vous dès que je reçois une issue favorable de leur part.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **25/01/2011** à **19:03**

tjr pa de reponse j'envoi la lettre jeudi 830 des louverture du bureau de poste parce que la sa va trop loin

Par **facilitateurs**, le **26/01/2011** à **10:09**

Bonjour sam78250,

Votre dossier a été transmis à Nrj Mobile, nous sommes toujours en attente de l'ouverture de la ligne pour vous expédier la commande.

Je vous prie de patienter, je ferai tout mon possible pour que vous recevez cette dernière avant la fin de la semaine.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **28/01/2011** à **15:53**

vendredi toujour rie je pose a lettre de mise en demeure ce soir avant 18h en vous serai contacter en debut de semaine par mon avocat

Par **facilitateurs**, le **28/01/2011** à **16:29**

Bonjour sam78250,

Je vous comprends parfaitement et je mets à votre place, sachez que nous sommes toujours en attente de l'ouverture de votre ligne pour vous expédier la commande.

Nous venons de relancer Nrj Mobile, veuillez nous excuser pour ce retard et je vous assure que tout se reglera au plus tard en debut de semaine prochaine.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **31/01/2011** à **15:43**

lundi toujours pas de réponse dans 6 jour sa fera un mois que j'attends ma commande vous vous ficher du monde

Par **facilitateurs**, le **01/02/2011** à **10:39**

Bonjour sam78250,

Nous avons toujours pas eu un retour de l'opérateur raison pour laquelle je vous ai pas contacté.

Vu la demande énorme que nous avons, nous avons demandé à ce que votre dossier soit traité en priorité, je vous invite à garder patience votre ligne sera active et vous aurez votre commande dans les plus brefs délais.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **01/02/2011** à **12:18**

Bonjour,

j'ai effectué une commande sur PHONE AND PHONE LE 24/01/2011
J'ai envoyé le chèque le 25/01/2011

et à ce jour je n'ai aucune nouvelle du site ma commande eest toujours en attente du paiement ! je trouve ca trop long ce n'est pas normal

Par **facilitateurs**, le **01/02/2011** à **12:51**

Bonjour NADIA1711,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com;

Suite à votre demande, je vous invite à me communiquer votre numéro de commande pour que je puisse vous identifier et vérifier si votre chèque a bien été reçu.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **01/02/2011** à **21:54**

Bonsoir,

voici les références de ma commande : 1101242006233787?

je viens de recevoir un mail me disant ceci" Nous vous prions de nous excuser pour les désagréments occasionnés, suite à une rupture d'approvisionnement momentanée du mobile commandée, vous serez averti par mail dès que le colis quittera nos entrepôts."

CECI EST INTOLERABLE J'AI COMMANDE UN PRODUIT EN STOCK CELA VEUT DONC DIRE QUE LE SITE A VENDU PLUS DE TELEPHONE QUE DE PRODUIT EN POSSESSION?

COMBIEN DE TEMPS VAIS JE DEVOIR ATTENDRE ? JE VAIS ALERTER UNE ASSOCIATION DE CONSAMMATEURS ET JE NE COMMANDERAI CE SITE A PERSONNE !

Par **facilitateurs**, le **02/02/2011** à **13:29**

Bonjour NADIA1711,

Merci de votre retour et de m'avoir communiqué votre numéro de commande.

En vérifiant votre dossier, je vous informe que votre commande n'a pas été validée par nos services, je vous prie d'accéder à votre espace client et de finaliser cette dernière.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **02/02/2011** à **13:49**

Justement pour pouvoir validée ma commande il faut que mon cheque ait été reçu

C'est pourquoi je VOUS DEMANDE SI MON CHEQUE A ETE RECU AFIN QUE MA COMMANDE SOIT VALIDEE

MERCI

Par **facilitateurs**, le **02/02/2011** à **15:52**

Bonjour NADIA1711,

Votre n'a pas encore été reçu, n'avez vous pas un autre moyen de paiement pour finaliser la

commande ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **sam78250**, le **02/02/2011 à 16:08**

vous vous foutez de moi de ma patience !sa fai un mois que j'ai colmmander je porte plante et j'envoi la lettre de mise en demeure au revoir!!!

Par **NADIA1711**, le **03/02/2011 à 08:48**

VOUS DITES QUE VOUS NE 'AVEZ PAS RECU MAIS CE N'EST PAS POSSIBLE IL Y A
MON CHEQUE QUI SE BALLADE DANS LA NATURE ???
IL FAUT VERIFIER DANS LES COURRIER ARRIVE

POURQUOI PROPOSER LE PAIEMENT PAR CHEQUE SI IL N'EST PAS FIABLE ???

Par **facilitateurs**, le **03/02/2011 à 10:34**

Bonjour NADIA1711,

Je vous prie de m'excuser pour cette erreur, votre commande a bien été validée, il s'agit d'un forfait Smartphone 21h à 8h 03H00 Bouygues Télécom avec un iPhone 4 16Go.

Je demande à nouveau au service compétent de vérifier si le chèque a bien été reçu et je reviens vers vous dès que je reçois une réponse de leur part.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **03/02/2011 à 11:33**

Bonjour,

c'est bien ma commande , j'attend votre réponse .
d'autant qu'il y a la portabilité de la ligne a faire !
Merci

Par **sam78250**, le **03/02/2011 à 12:52**

bonjour equipe de facilitateur quand aurai-je ma commande commander le 6 janvier 2011 et oui le 6 janvier 2011!!!merci

Par **facilitateurs**, le **03/02/2011 à 13:33**

Bonjour NADIA1711,

C'est parfait, je vous contacte dans les 48 à 72 heures pour vous donner plus de précisions.

Merci de votre patience et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **03/02/2011 à 13:41**

Bonjour sam78250,

Après vérification de votre dossier, vous avez effectué une commande le 17/12/2010 dont vous n'avez pas totalement finaliser le paiement raison pour laquelle la commande du 06/01/2011 n'a toujours pas une issue favorable.

je vous invite de me contacter par mail à l'adresse facilitateur@phoneandphone.com pour que je puisse vous communiquer le numéro direct du service recouvrement afin de régulariser votre commande.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **06/02/2011 à 22:20**

OU EN EST MA COMMANDE ??? MON CHEQUE A T IL ETE RETROUVER ?

Par **facilitateurs**, le **07/02/2011 à 13:06**

Bonjour NADIA1711,

Je demande de suite au service compétent de vérifier si le chèque a bien été reçu car sur

vosre fiche je ne vois toujours pas aucune réception du chèque.

Pour ce qui est de l'iphone 4, nous sommes en plein réapprovisionnement, ils seront disponibles dans les 10 à 15 jours à venir, veuillez nous excuser pour ce désagrément.

Je reviens vers vous dans les plus brefs délais pour vous donner l'état de votre commande tout en vous remerciant de votre bonne compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **07/02/2011** à **16:21**

Merci je ne voudrais pas que mon cheque se ballade dans la nature c'est assez grave !

Par **sam78250**, le **08/02/2011** à **01:04**

annuler ma commande

Par **facilitateurs**, le **08/02/2011** à **10:30**

Bonjour sam78250,

Suite à votre demande, je viens d'annuler votre commande, vous recevrez un mail de confirmation de cette dernière dans les plus brefs délais et je vous tiendrai au courant dès que votre remboursement sera effectué.

Toutes nos sincères excuses pour la gêne occasionnée.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **NADIA1711**, le **08/02/2011** à **13:56**

vous deviez me tenir au courant sous 48h-72h et là on a largement dépassé le délai moi je vais contacter une association de consommateur et faire opposition au chèque veuillez me dire si phone and phone a reçu le chèque c'est URGENT

Par **NADIA1711**, le **09/02/2011** à **14:12**

VERIFIER A NOUVEAU SI MON CHEQUE EST ARRIVE

Il faudrait vous grouper et déposer une plainte !!!

bande de voleurs !

Par **NADIA1711**, le **16/02/2011** à **21:55**

je n'ai pas reçu de mail confirmant l'annulation de ma commande

faites le immédiatement

j'ai fais opposition au cheque que j'ai envoyé

ANNULER MA COMMANDE!!!!!!!!!!

Par **facilitateurs**, le **17/02/2011** à **12:00**

Bonjour NADIA1711,

Je vous confirme à nouveau que votre commande a bien été annulée, le mail de confirmation de cette dernière vous sera envoyé dans les plus brefs délais.

Merci de vérifier à nouveau votre courrier électronique et de m'accuser réception du mail.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **OriginalMC**, le **20/02/2011** à **00:23**

Bonjour...

Ben moi je vais juste aller à sens contraire de la majorité des utilisateurs malchanceux de Phone and Phone...

Cela a pour but de montrer à ceux qui hésitent à se lancer comme moi un peu au début puis qui a fini par sauter le pas en se disant "on verra bien..." que tout chez eux n'est pas fatalement noir et que de temps en temps quand même, la lumière brille...
Mais j'ai bien conscience d'avoir eu de la chance...

Pour ma part, désolée de contredire les autres, mais du début de ma commande jusqu'à la livraison du cadeau, TOUT S'EST SUPER BIEN PASSE SANS ANICCROCHE ET DANS DES DELAIS TRES RAISONNABLES....

Commande le samedi 29 janvier 2011 d'un PACK CADO composé ainsi:
PLASMA LG 50PK760
Portable le plus pourri possible (car pas intéressé par un portable)

Forfait 46€/ mois NRJ Mobile 5h

Total du tout :475€ Payable en 3 fois...

Validation de la commande par téléphone....Cadeau de 10€ de moins.

J'envoie les papiers le lundi 31 janvier en envoi tout à fait normal...

Je reçois un mail de confirmation de réception des papiers le mercredi 2 février... Plus qu'à attendre l'acceptation de NRJ Mobile...

Je reçois de PHONE and Phone un mail d'activation de ma ligne par NRJ le mardi 8 février...

Je reçois le lendemain le mercredi 9 février un mail me disant que ma commande était partie en Chronopost avec le numéro du colis...

Le Jeudi 10 février, je reçois mon colis, c'est à dire le portable et la puce de NRJ...

Plus qu'à attendre ce pour quoi j'ai fait tout ça... Mon plasma....

En attendant je relis des témoignage des gens avec Phone and phone et commence à flipper un peu me disant "oh la la je vais y avoir droit moi aussi , à galérer pour avoir mon cadeau..." Mercredi 16, Je me résigne et décide de laisser les fameux '15 jours de délai pour recevoir le cadeau' arriver à échéance avant de commencer à écrire pour avoir l'aide des facilitateurs... Je guette quand même à chaque fois ma boîte mail m'annoncant l'arrivée de ma TV....Rien...

Et vendredi matin 18 février, surprise, Chronopost m'appelle me diant avoir un colis pour moi...Je leur demande si c'est gros...Le livreur me dit oui...Et là je sais que c'est ma TV car je n'attendais rien d'autres en livraison chronopost...

Et vendredi matin , environ 11h30, livraison de mon plasma [s]soit 8 JOURS APRES LA LIVRAISON DE LA PUCE ET DU PORTABLE[/s] ...

Si je compte tout : Entre le jour de commande et la réception de mon cadeau, il s'est passé un peu moins de 3 semaines (et encore moins si vous enlevez les week end)!

La boucle bouclée !

Donc pour ma part, Phone and Phone, QUE DU BON !!!...Seul tout petit bémol de rien du tout, ils ne m'ont pas averti par mail cette fois-ci du départ de ma TV...Heureusement que je suis à la maison en général....

Donc je ne peux QUE dire QUE JE SUIS PLEINEMENT SATISFAITE DE PHONE AND PHONE...

Par contre, allez savoir si une deuxième commande se passerait aussi bien, ça je ne sais pas....

Pour ceux qui hésitent, vu les bonnes affaires qu'on peut faire chez eux niveau multimédia, si vous n'êtes vraiment pas pressé pour avoir la puce ou le portable, ou vous en foutez du portable et que vous ne stressez pas non plus pour avoir le cado, et que vous avez le temps si nécessaire de régler ça avec des facilitateurs pour recevoir le cadeau si ça traîne trop, ben go

!...LE PACK CADO de Phone and Phone reste une Méga affaire dans ce cas là.... ;)

Avec un peu de chance, tout comme moi, tout se passera bien !

Presque trop beau..... pour être vrai ! Commissionné par Phone & Co ?

Par **facilitateurs**, le **21/02/2011** à **11:39**

Bonjour OriginalMC,

Je suis heureux de savoir que vous avez bien reçu votre pack cadeau, je vous remercie infiniment pour le message positif et sachez que je me tiens à votre entière écoute pour d'éventuelles informations.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **nath51100**, le **23/02/2011** à **15:57**

bonjour faciliateur

voila je suis toujours avec mon probleme de batterie il ai impossible d'avoir de vrai reponse
voila phone and phone me dit qu'il on pas reçu la lettre pour le changement de la batterie
ensuite il dise qu'il ont envoyer l'accord a scootscotter a nice
et j'apprend que mon scotter ai pas garanti il ne fait que les carte grise
je veut m'intenant de vrai reponses sinon je vais porter plainte pour abus de confiance trop
trop c'est trop faut arreter de vous de nous
vous de la publiciter m'enssongere
comment je fait pour reparer mon scotter si j'ai aucune garentie
merci

Par **lw59**, le **23/05/2011** à **17:38**

BONJOUR NATH

as tu eu une réponse pour ta batterie

Par **nath51100**, le **27/05/2011** à **17:44**

bonjour

c'est vrai que je l'ai pas dit mais le probleme est resolu par contre la batterie a couter environ 20 euro sa va mais la main d'oeuvre coute cher et ca pris en compte pour la garentie

mais bon j'ai pu me faire rembourser la betterie avec du mal car scoot discount son pas tres serieux en faite il travail pas de trop avec phone and phone
phone and phone se sert plus de leur nom qu'ils ne travail avec
mais bon sa marche c'est l'essentiel mais j'avous j'ai toujours la peur que mon scoot tombe en panne et qu'il faut attendre des mois pour les reparation
avec mon ami on avait meme penser a le revendre tellement on en avait marre t'attendre

Par **laeliapaziewski**, le **30/08/2011** à **15:22**

Bonjour,

J'ai payé une commande le 4 aout 2011 chez phone and phone, comprenant un abonnement nrj mobil, un téléphone et un scooter. J'ai réceptionnée le téléphone, ainsi que l'abonnement dans les délais, mais aujourd'hui en date du 30 aout 2011, je n'ai toujours pas reçu le scooter dis parti le 17 aout 2011, à ce jour. J'ai contacter le transporteur de ma région, ainsi que le transporteur expéditeur SERNAM, il m'informe que le colis est inexistant chez eux. J'ai recontacté Phone and Phone, qui me disent que le scooter a bien été envoyé le 17 aout 2011, a fait suivre mon dossier à la responsable, qui me dis que les livraisons sont en instance. C'est paradoxale !!!!

Aujourd'hui, il me confirme le remboursement des frais de port à la réception du scooter, mais ne sachant pas où est celui-ci, et si je vais le réceptionner un jour...

Je souhaiterai connaitre les démarches juridiques, pour ce préjudice, et également connaitre la démarches à suivre auprès d'eux pour connaitre où se situe ce colis et le réceptionner au plus vite.

Merci de me contacter au plus vite !!

Cordialement,