



Litige consommateur avec phone house

Par **kalina971**, le **03/10/2009** à **09:29**

Bonjour,
Mon portable (acheté le 30/05/2008) pour lequel je suis sous contrat assurance LIFELINE MASTER est parti (pour la 3ème fois pour le même motif en août et septembre 2008) en sav le 28/08/09.
Le commercial du magasin qui m'a reçu ce jour là NOURREDINE ne m'a pas proposé de portable de remplacement malgré la clause de mon contrat et ne m'a pas fait signer le bon de réparation.
Je n'ai plus eut de nouvelles (malgré un envoi de fax au magasin st martin le 16/09/09 et un passage sur place le 23/09/09) jusqu'à ce que je constate le 28/09 au soir sur le site @ de phone house qu'il était en magasin depuis le 24/09/09.
Le 29/09/09 je me rend en magasin (toujours sans appel du magasin), là je me rend compte que le sav a restitué le portable sans l'avoir réparé , il y est précisé qu'il n'étaient pas en mesure de le réparer, le responsable mr DATILUS NIXON m'a dit qu'il ne comprenait pas car 30 euros de frais de réparation avaient pourtant été facturés.... sans réparation. Il a envoyé un mail pour avoir la marche à suivre pour permettre l'échange de téléphone. Il a gardé l'appareil, ne m'a toujours pas proposé de portable de remplacement et m'a dit de le rappeler le lendemain à 14h30.
Le 30/09/09 j'ai appelé en vain en passant plus de 13 minutes en ligne avec le magasin pour m'entendre dire que MR datilus (qui soufflait les réponses à sa collaboratrice) n'était pas disponible de la journée et de rappeler vendredi en début d'après midi que " cela serait réglé vendredi au plus tard.
J'appelle ce jour le magasin le 02/10/09 et MR DATILUS me dit que je suis la priorité de ses dossiers qu'il n'arrive pas à joindre les assurances, qu'il reessaie demain car il est d'ouverture et qu'il m'appelle.
Question : de qui se moque-t-on?
Quand aurais-je un portable? Suis-je obligée de reprendre un portable chez sr avec mes points alors que je suis dans mon droit et que PHONE HOUSE se doit de me fournir un appareil neuf?
Cette situation prend des proportions inimaginables et en + l'insolence du personnel du magasin st martin est insupportable. J'ai l'impression d'être prise pour un imbécile.
J'envoi des mails à tous les services depuis le 29/09 sans réponses