



Rétractation/remboursement téléphone mobile

Par **sparks27**, le **17/04/2012** à **18:59**

Bonjour,
J'ai acheté en ligne chez FreeMobile (j'y avais déjà un petit forfait) un mobile Samsung Ace en libre achat au prix de 177.80 port inclus le 11/03/2012 payé en totalité par cb.
Je reçois mon colis le 14/03/2012 et en fin de compte je décide de ne pas garder le portable sans avoir ouvert son emballage et je me préoccupe donc des conditions de retour puisque rien n'est prévu dans le colis pour cela.
Afin de connaître la procédure je décide de les appeler et pas moyen d'entrer en contact avec le service client puisque pas de numéro associé et un numéro 3244 disponible pour l'assistance, pas non plus de contact mél pour le retour ni pour autre chose d'ailleurs.
Sur le site le portable est encore marqué comme non expédié donc pas possible d'accéder à quoi que ce soit concernant un éventuel retour (pour info cette rubrique a été à jour le 04 avril).
Je consulte les CG et j'y trouve l'adresse de retour :
Free Service Mobiler
77581 Savigny le temple cedex
Je renvoie le mobile à cette adresse en colissimo recommandé comme mentionné le 15/03/2012 mais je ne peux pas demander un bon de retour pour les raisons évoquées plus haut.
Le colis a été réceptionné le 19/03/2012.
N'ayant aucune nouvelles fin mars, par dépit je tente le 3244 réservé à l'assistance et je m'aperçois que de choix en choix on accède au service client (ça ne s'invente pas) pfft !
Depuis j'ai téléphoné trois fois et toujours la même réponse au 3244 ;
"vous n'aviez pas un bon de retour ?, pas d'inquiétude votre dossier est en cours mais vous l'avez payé comment le mobile ?"
Je n'arrive pas à être remboursé !
Maintenant ça suffit, c'est pour cette raison que je me tourne vers vous pour savoir quoi faire en vous remerciant par avance.