

Mr Bourget Adrien

** *****

**** *****

N° client: 008XXXXXXXXX

N° d'appel: 06XXXXXXXXXX

Service National Consommateurs
Orange France Télécom
Service mobile
33734 BORDEAUX Cedex 9

Le 24/08/2011

Objet: Réclamation concernant la facturation non justifiée d'un échange express.

Monsieur;

J'ai bénéficié le 01/07/2011 d'un échange express N° FX18XXXX43 pour le HTC Desire IMEI: 353XXXXXXXXXXXXX2 présentant un problème de fige intempestif du système.

Le 05 août 2011, je reçois un courrier portant la référence OLPCG10XX / 04173 9201XXXX m'annonçant la non prise en garantie de mon appareil pour le motif suivant: *Mobile endommagé suite à choc / chute coque abîmée.*

Le bon d'intervention 07110XXXXX reçu le 16/08/2011, confirme les dires du premier courrier, ceci à mon plus grand étonnement puisque le téléphone était intact physiquement lors de l'expédition.

Vous trouverez en PJ les photos de toutes les faces de mon mobile prises avant sont dépôt au point relais pour l'échange.

J'ose espérer qu'il s'agit d'une erreur de diagnostic de la part du centre d'intervention, vous constaterez par vous même le parfait état du téléphone avant son emballage par le buraliste.

Veuillez, Monsieur procéder le plus rapidement possible au remboursement par virement bancaire des 125,58€ qui me seront débités le 28/08/2011 de manière non justifiée.

Cordialement,

Adrien Bourget