

Mr Bourget Adrien

**** *****

N° client: 0087XXXXXX

N° d'appel: 063XXXXXXX

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

Le 01/09/2011

Objet: Mise en demeure suite suite à facturation non justifiée d'un échange express.

Monsieur,

Je vous relate rapidement les faits:

Le 01/07/2011 j'ai bénéficié d'un échange express N° FX1XXXXXXX pour le HTC Desire IMEI: 3538XXXXXXXXXX8 présentant un problème de fige intempestif du système.

Le 05 août 2011, je reçois un courrier portant la référence OLPCXXXXX / 041XXXXXXXX862 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.

Le 24 août 2011 je vous envoie un courrier recommandé vous expliquant qu'il y avait certainement eu une erreur dans le traitement de mon échange express, car le téléphone lors de son expédition était physiquement intact avec photos à l'appui.

Le 26 août 2011, vous me répondez par le courrier ORECLXXX / 07040 XXXXX98, que le téléphone n'a pas pu être endommagé lors du transport, et que par conséquent l'échange me sera bien facturé.

Je reviens donc vers vous aujourd'hui pour insister sur ma demande. Je ne remet pas en cause la solidité de l'emballage ayant pu la constater par moi même le jour de l'échange.

J'invoque plutôt une erreur de manutention lors du diagnostic, où l'échange accidentel avec un autre terminal par un des techniciens de la société CORDON ELECTRONICS.

Je vous saurais donc gré de me rembourser la somme de 125,58€ sous huitaine à compter de la réception de cette lettre. À défaut, je me verrais dans l'obligation de porter cette affaire en justice et de prendre toutes mesures propres à sauvegarder mes droits.

En conséquence, je vous prie de considérer la présente comme une mise en demeure de nature à faire courir tous délais, intérêts et autres conséquences que la loi et les tribunaux attachent à cet acte.

Cordialement,

Adrien Bourget