



Problème avec SXXXXXmobile et livraison téléphone

Par **RaphaMax**, le **07/10/2017** à **09:52**

Bonjour,

J'ai commandé sur SXXXXX mobile un téléphone le 08/08/2017 que je devais récupérer sous 2 jours ouvrés dans un relais colis.

Ce téléphone n'est jamais arrivé, j'ai donc contacté SFR pour leur déclarer.

Ils ont lancé une enquête auprès de l'organisme de livraison. Et depuis ce temps on doit attendre et toujours attendre le résultat de l'enquête (qui n'avance pas bien sûr) car sans ce résultat on ne peut pas annuler la commande ni m'en envoyer un autre. Bien évidemment mon argent a été encaissé par SXXXXX dès le lendemain.

Après plus d'un mois d'appels, on fini par me dire qu'ils ont contacté SXXXXX pour lancer une demande d'annulation (qui était impossible auparavant). Et depuis toute les semaines on me dit de patienter une semaine a 10 jours pour le règlement de la situation mais jamais rien ne se passe.

Je suis vraiment pris pour un con.

J'en suis arrivé à un point ou je vais aller porter plainte pour "vol" mais je ne sais pas si c'est la bonne chose a faire ou s'il faut faire autre chose pour faire avancer cette histoire.

Pouvez vous me conseiller si vous avez déjà été confronté à ce genre de problème?

Merci par avance