

free

FORMULAIRE DE CONTACT

Formulaire à envoyer en Lettre Recommandée avec Avis de Réception à l'adresse suivante

Free - Service Abonnés
75371 Paris Cedex 08

Mes Références (Ce formulaire est nominatif. Il ne doit en aucun cas être utilisé par un autre abonné)

Offre : Freebox dégroupé total**N° de la ligne :** 05 56 32 81 43**Nom :** BROUSTAUT**Prénom :** DOMINIQUE**E-mail de contact :**

dbroustaut@free.fr

Identifiant : 509268**Ma demande****Objet de ma demande :** Remboursement frais
Mois, date ou période de référence : Février-mars-avril 2011
Description de ma demande : Echange du player V6

Par la présente, je vous demande de me rembourser les frais occasionnés par l'échange tardif de mon Player V6 par votre service d'assistance, ainsi que les 3 DVD qui ont été détruits par ce Player défectueux (pour rappel, le Player détruisait les DVD en les rayant).

Décompte :

- Remplacement des 3 DVD (voir pièce jointe N° 1).....43,96 €
- Temps passé avec l'assistance téléphonique (voir pièce jointe N° 2)51,90 €
- Recommandé à Free (voir pièce jointe N° 3)4,38 €
- Extrait K-bis de votre société (voir pièce jointe N° 4).....3,79 €
- Recommandé au tribunal (voir pièce jointe N° 5).....4,38 €
- Recommandé à Free (ce courrier).....4,75 €
- TOTAL.....113,16 €

Je vous fais grâce du temps passé sur vos forums soit disant d'assistance, des photocopies et du préjudice moral.

Si votre service après-vente était compétent, on n'aurait pas passé autant de temps à résoudre ce problème et surtout, il n'aurait pas été nécessaire que j'engage une procédure en injonction de faire auprès du tribunal. Sans réponse de votre part dans les 30 jours à date de première présentation de ce courrier, je demanderai une injonction de payer auprès du tribunal de proximité de Bordeaux, en rajoutant des dommages et intérêts. Vous pouvez me joindre au 06.61.78.45.40 ou sur mon mail de contact.

Informations complémentaires

- Une réponse écrite vous sera apportée par e-mail ou par courrier dans les meilleurs délais. Si votre adresse e-mail de contact n'est pas à jour, nous vous invitons à la modifier directement sur votre Interface de Gestion.
- N'oubliez pas de joindre à votre envoi une copie lisible de tout document permettant d'appuyer votre demande.

Fait à Cenon
Le 9/4/2011

Signature du titulaire de la ligne

N°1

Cdiscount Cdiscount PRO Concerts Gratuits Bons Plans Voyages Carte Cdiscount Concept shops

Cdiscount
N°1 du e-commerce en France!

Espace client
Connexion **Mon panier**

Recherche sur tout Cdiscount Newsletter : Votre email Cadeaux Déstockage

Jeux Jouets Jeux vidéo DVD / VOD Musique Livres Informatique TV MP3 Hi-Fi Téléphonie Photo Caméscope Auto Moto GPS Electro-ménager Maison Bricolage Vêtements Chaussures Bébé Puériculture Bagages Bijouterie Sport Vin Epicerie

MON PANIER **MES INFORMATIONS** **LIVRAISON** **PAIEMENT** **CONFIRMATION**

Article(s)	Prix Unitaire	Quantité	Prix Total	Supp.
Florence Foresti, mother fu... 	17,99 €	1	17,99 € <i>Soit 15,04 € HT</i>	
2012 	11,99 €	1	11,99 € <i>Soit 10,03 € HT</i>	
Home ; le syndrome du Titanic 	14,99 €	1	14,99 € <i>Soit 12,53 € HT</i>	

Suivi de commande en temps réel par SMS

- Confirmation de la commande
- Confirmation de la préparation
- Prise en charge par le transporteur

3 SMS Pour seulement **0,60 €**

[Ajouter au panier](#)

CASINO Espresso Pur Arabica

Capsule Espresso Pur Arabica - Pack 10 capsules - Plus torréfié pour plus d'intensité - 100% biodégradable - Compatible Nespresso

2,50 €

[Ajouter au panier](#)

Total : 44,97 €

Total Hors Taxes : 37,60 €

-10%' Offre de Bienvenue Carte Cdiscount

Pour en profiter, sélectionnez la carte Cdiscount au moment du paiement.

Soit pour cette commande : **40,47 €**

[Plus d'infos](#)

[Retour rayon](#) **Tous les produits sont en stock !** [passer commande](#)

A partir de 30 € d'achat, payez par CB en 3 fois soit : 3 X 16,04 €

(1) Sous réserve d'acceptation du dossier par Banque du Groupe Casino, SA au capital de 23 470 000€, SIREN 434 130 423 RCS PARIS, ORIAS 07 028 160, 58/60 avenue Kleber 75116 Paris Cedex, et après expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Coût annuel de l'option paiement à débit immédiat Carte Cdiscount valable au 01/02/2011 et révisable: 8€, prélevés sur votre compte carte à la date anniversaire de son ouverture.

10% de remise immédiate sur votre commande pour toute demande de Carte Cdiscount effectuée lors de cette commande, entre le 22 mars 2011 et le 31 mai 2011 inclus, (hors livre, développement photo, téléchargement de musique, abonnement presse, voyage, voitures) dans la limite de 50€ de remise, sous réserve d'acceptation par Banque du Groupe Casino et après expiration du délai de rétractation de 14 jours. Si vous retournez votre dossier (complet/exact et signé) au-delà de 10 jours suivant la date de votre commande, et que celui-ci est néanmoins accepté par Banque Casino, vous bénéficierez de votre Offre de Bienvenue sous forme de bon d'achat -10% à valoir sur une prochaine commande.

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

NOS CLIENTS ONT ACHETÉ CET ARTICLE PUIS ONT CRAQUÉ POUR CEUX-LÀ :

 DVD Inception 49,99 € 15,99 € PREX CBOC	 DVD Coffret intégral.. 39,99 € 29,19 € PREX CBOC	 DVD Les petits mouches.. 49,99 € 13,99 € PREX CBOC
---	--	---

+ frais de préparation: 3,49 €

TOTAL: 43,96 €

Date	heure	durée	temps réel passé	observations
08-févr	18:35	00:01:05		pas de suite cause nombre important d'appels
08-févr	18:38	00:00:43	00:03:00	pas de suite cause nombre important d'appels
08-févr	23:49	00:03:17		On entend du monde mais personne ne répond
08-févr	23:53	00:14:15	0:18:00	Validation de l'échange par la hot-line
13-févr	05:49	00:01:02		pas de suite cause nombre important d'appels
13-févr	05:50	00:01:50		pas de suite cause nombre important d'appels
13-févr	05:52	00:01:17	00:05:00	pas de suite cause nombre important d'appels
19-févr	20:30	00:00:41		pas de suite cause nombre important d'appels
19-févr	20:31	00:00:48		pas de suite cause nombre important d'appels
19-févr	20:38	00:00:45		pas de suite cause nombre important d'appels
19-févr	21:20	00:11:32	01:00:00	
25-févr	13:48	00:02:43	00:03:00	pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	00:39	00:18:37	00:19:00	annonce qu'il faut appeler en journée pour avoir le SAV
05-mars	10:20	00:00:36		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:21	00:00:24		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:22	00:00:22		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:23	00:00:23		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:24	00:00:26		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:24	00:00:22		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:25	00:00:28		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:26	00:00:27		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:27	00:00:26		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:28	00:00:20		pas de suite cause nombre important d'appels
05-mars	10:30	00:11:43	00:16:00	SAV Valide l'échange
08-mars	19:25	00:45:32		com coupée
08-mars	20:49	00:23:25		com coupée
08-mars	21:33	00:00:29		pas de suite cause nombre important d'appels
08-mars	21:34	00:00:31		pas de suite cause nombre important d'appels
08-mars	21:34	00:00:22		pas de suite cause nombre important d'appels
08-mars	21:35	00:01:48		pas de suite cause nombre important d'appels
08-mars	21:37	00:29:07	05:05:00	com coupée
22-mars	23:06	00:24:52	00:25:00	Echange ne sera pas rapide cause problème de logistique
TOTAL		3:20:38	07:34:00	

Colonne durée : durée réelle des communications, telles que mentionnées sur vos factures.

Colonne temps réel passé : décompte du temps réellement passé à essayer de vous contacter.

Les intermédiaires ont été passés soit à rédiger des courriers, soit à avoir une assistance sur vos forums de discussion (à noter qu'aucun membre de vos équipes n'a daigné répondre à mes demandes sur les forums, contrairement à l'article 14.4 de vos conditions générales de vente, ce qui constitue un refus d'assistance de votre part.

Je vous réclame donc 7h30 au taux de 6,92 € de l'heure (montant net du SMIC actuel).

N° 3

Destinataire

FREE
Service Abonnés
75371 PARIS CEDEX 08



Numéro de l'envoi : 2C 036 566 9079 3



RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RÉCEPTION

Expéditeur

BROUSTAUF DOMINIQUE
Appr 01
10 Rue Petrus Rubens
33150 CENON

Les avantages du service suivi :
Vous pouvez connaître, à tout moment, 24h/24, la date de distribution de votre lettre recommandée ou le motif de non-distribution.
3 modes d'accès direct à l'information de distribution :
■ SMS : Envoyer le numéro de la lettre recommandée au 6 20 80 (0,35€ TTC + prix d'un SMS)
■ Le site internet : www.laposte.fr/csuiivi
■ Le service vocal interactif : N° Cristal 0 969 397 398 (prix d'un appel hors surtaxe)

33270 FLOIRAC
Date : 09/03/11
Prix : 4,38EUR
CRBT : 16H
Niveau de garantie : 16€ 153€ 458€

Conservez ce feuillet, il sera nécessaire en cas de réclamation.
Le cas échéant, vous pouvez faire une réclamation dans n'importe quel bureau de Poste.
Les conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée sont disponibles dans votre bureau de Poste ou sur le site www.laposte.fr
LA POSTE AGRÉMENT N° C807
RCS PARIS 356 000 000

PREUVE DE DÉPÔT
À CONSERVER DANS LE FEUILLET

En provenance de :

~~FREE
Service Abonnés
75371 PARIS CEDEX 08~~

RECOMMANDÉ :
AVIS DE RÉCEPTION



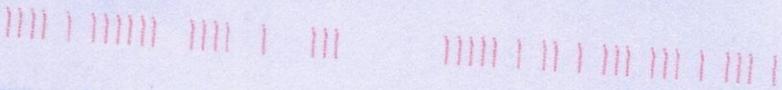
Numéro de l'envoi : 2C 036 566 9079 3



Renvoyer à l'adresse ci-dessous :

BROUSTAUF DOMINIQUE
Appr 01
10 Rue Petrus Rubens
33150 CENON

Présentation le : / /
Distribution le : / /
Signature du destinataire ou du mandataire (Précisez nom et prénom)
RCS PARIS 356 000 000
LA POSTE AGRÉMENT N° C807



N° 4

dbroustaut@free.fr

De: webinfogreffe@infogreffe.fr
Envoyé: mardi 8 mars 2011 22:12
À: dbroustautpub@free.fr
Objet: JUSTIFICATIF DE PAIEMENT - WEB INFOGREFFE

JUSTIFICATIF DE PAIEMENT - WEB INFOGREFFE

GIE Infogreffe
Immeuble Le Parisien
5-7, avenue de Paris
94300 VINCENNES
338 885 718 RCS Créteil
TVA Intracommunautaire : FR69338885718

Nom du client : BROUSTAUT Dominique
Codes client : dbroustautpub@free.fr
Référence client : kbis fre

Date de vos achats : 08/03/2011 10:11:11 PM
Référence commande : TULSD
Référence à rappeler à Infogreffe en cas d'incident

Liste des produits commandés :

FREE 421 938 861 R.C.S. PARIS

Extrait RCS (Kbis)	C(1)	3,79 EUR
	Total TTC	3,79 EUR
	TVA (19,6%)	0,62 EUR

Légende :

C : Courrier(x) = x exemplaires ou nombre d'actes

V : Visualisation

M : Email

F : Fax

T : Téléchargement

S : SMS

Mode de règlement : **Carte bancaire**

Merci d'avoir fait confiance à Infogreffe

Ce mail est une notification automatique. Merci de ne pas y répondre (votre message ne sera pas traité).

N° 5

Destinataire

TRIBUNAL D'INSTANCE
JURIDICTION DE PROXIMITÉ
180 rue Lecoq
33000 BORDEAUX



Numéro de l'envoi : 2C 036 566 9080 9



RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RÉCEPTION

Jugement de paix

Expéditeur

BROUSTAUT Dominique
App° 01
10 Rue Pétrus Rubens
33150 CENON

Les avantages du service suivi :
Vous pouvez connaître, à tout moment, 24h/24, la date de distribution de votre lettre recommandée ou le motif de non-distribution.
3 modes d'accès direct à l'information de distribution :
■ SMS : Envoyer le numéro de la lettre recommandée au 6 20 80 (0,35€ TTC + prix d'un SMS)
■ Le site internet : www.laposte.fr/csuivi
■ Le service vocal interactif : N° Cristal 0 969 397 398 (prix d'un appel non surtaxé)

33270 FLOIRAC
Date : 27/03/11 Prix : 6.10EUR CRBT : 16H
Niveau de garantie : 16 € 153 € 458 €

Conservez ce feuillet, il sera nécessaire en cas de réclamation.
Le cas échéant, vous pouvez faire une réclamation dans n'importe quel bureau de Poste.
Les conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée sont disponibles dans votre bureau de Poste ou sur le site www.laposte.fr

LA POSTE AGRÉMENT N° C807 RCS PARIS 356 000 000

PREUVE DE DÉPÔT
A CONSERVER PAR LE CLIENT

~~TRIBUNAL D'INSTANCE
JURIDICTION DE PROXIMITÉ
180 rue Lecoq
33000 BORDEAUX~~

RECOMMANDÉ :
AVIS DE RÉCEPTION
LA POSTE
Numéro de l'envoi : 2C 036 566 9080 9



Jugement de paix

Renvoyer à l'adresse ci-dessous :

BROUSTAUT Dominique
App° 01
10 Rue Pétrus Rubens
33150 CENON

Présentation le : / /
Distribution le : / /
Signature du destinataire : [Signature]
Signature du mandataire : [Signature] (Précisez nom et prénom)
25. MAR 2011
TRIBUNAL D'INSTANCE

RCS PARIS 356 000 000 LA POSTE AGRÉMENT N° C807