



Facture Téléphone

Par Ausev

Bonjour,

J'ai acheté un iPhone 11 chez Bxxxxxxx Télécom le 7 septembre 2019.

J'ai cassé l'écran de mon téléphone et ai impérativement besoin d'une facture mentionnant l'IMEI de l'appareil

Mon espace client n'est plus actif (je n'ai jamais reçu de mail me demandant si je voulais le supprimer).

J'ai bien le bon de commande, et dans ce mail, il était indiqué que je recevrai la facture plus tard mais ne l'ai jamais reçue.

J'ai contacté leur service client par téléphone et me suis rendue en boutique mais aucun de ces interlocuteurs n'a pu me fournir la facture.

J'ai en ma possession tout ce qu'il leur faut pour qu'ils éditent la facture (numéro de commande, mon nom etc?)

J'ai vu qu'il était obligatoire de garder les factures des clients pendant une durée donnée.

Sont-ils dans l'obligation de me fournir la facture ?

En vous remerciant par avance.

Cordialement

Par AGeorges

Bonsoir Ausev,

Bercy Infos donne un délai de conservation des factures de DIX ans.

Par Ausev

Bonsoir, merci beaucoup pour votre réponse.

Et sont-ils obligés de me la fournir si je la demande ?

D'avance, merci.

Par AGeorges

Bonjour Ausev,

Puisqu'ils sont obligés de la garder, ne pas vous la fournir sur demande est une démarche commerciale douteuse.

En principe, vous ne pouvez pas obtenir la facture elle-même ni une photocopie à l'identique. Vous devez demander un duplicata, et ceci doit être mentionné, comme "Duplicata délivré à la demande de ...".

Ce qui fait un peu de procédure et peut pousser l'entreprise à refuser.

Il faut passer par une LRAR, d'abord au revendeur, bien expliquer pourquoi vous avez besoin d'un duplicata, le téléphone ou mail, en général dépend trop de la personne qui est à l'autre bout.

Si cela ne donne rien, s'adresser au constructeur, et si vous avez un peu de chance, le constructeur fera pression sur son revendeur.

Par Ausev

Merci beaucoup pour tous ces conseils !