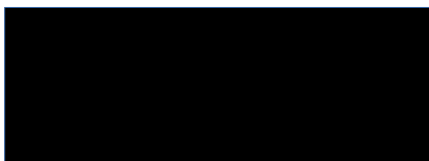


le 15 mars 2016

Madame ou Monsieur Responsable du Service Réclamations.



Je trouve sur ma facture du 11/03/2016 une ligne intitulée :

Téléchargements de Services : 3 Achats pour un montant de **23,95 €**.

Sur ma facture détaillée il s'agit de :

Vos autres produits et services de							
Vos achats							
Téléchargement de jeux			0681632382	09/03 - 15h38	1 Unité	1 Unité	6,98
Téléchargement de jeux			0681632382	09/03 - 15h57	1 Unité	1 Unité	9,98
Téléchargement de jeux			0681632382	09/03 - 15h59	1 Unité	1 Unité	6,98

Explication : le 9/03 mes petites-filles (5 ans et 7 ans) ont trouvé un jeu sur mon nouveau smartphone : **Puzzle Pets**. Elles y ont joué l'une après l'autre. Un quart d'heure chacune, pas plus, j'y ai veillé. D'après ce qu'elles me disent elles ont dû appuyer sur un bouton pour avoir de nouveaux niveaux de jeu. Renseignement pris auprès de votre hotline, il peut s'agir de téléchargement de jeux. Or, je n'ai trouvé aucun nouveau jeu sur mon smartphone. J'ai d'ailleurs désinstallé tous ceux que j'y ai trouvés.

Au minimum, je vous serai reconnaissant de bien vouloir me donner des détails sur cette commande. Il me paraît un peu léger de facturer 24 € avec comme seule mention téléchargement de jeux.

Mais plutôt, je vous serai reconnaissant de me faire savoir ce que vous avez l'intention de faire pour garder ma clientèle. En effet, l'achat de tableaux supplémentaires pour un jeu plutôt basique du genre Candy Crush pour 24 € en moins d'une heure, voilà un service qu'en termes familiers on appelle une arnaque.

Recevez, Madame ou Monsieur, mes sentiments les meilleurs.