

[Sign Up](#)[Log In](#)[Donate to e Foundation](#)[Murena handsets with /e/OS](#)[Own a part of Murena!](#)

Absence de réponse du support tickets #9979802 et #9980004

[Community](#) [Forum](#) [fairphone](#) [helpdesk-support](#)

FP5

2 23h

Bonjour,

je ne sais pas quelle est la catégorie adéquate en l'absence d'une catégorie spécifique sur les problèmes de livraison.

J'ai passé une commande le 5/11/2025, expédiée le 6/11/2025. Livraison prévue le 7/11/2025 dans une consigne (locker) d'un magasin Franprix. Non délivrée au motif « Nous essayons d'obtenir l'accès sécurisé dont notre conducteur a besoin pour cette livraison. » Suivant la demande d'UPS, j'ai modifié l'adresse de livraison. Le colis n'a pas été re-livré mais renvoyé à l'expéditeur, donc Murena, qui l'a reçu le 18 novembre à 16h31. Depuis je suis sans nouvelle.

Le premier ticket (Ticket#9979802 du 13/11) où j'alertais du problème est resté sans réponse, le deuxième (Ticket#9980004 du 19/11) où je demandais des nouvelles et un remboursement non plus.

Je perds légèrement patience et je trouve que ce n'est pas très sérieux. Peut-être qu'en passant par ce forum j'aurais enfin une réponse. Et j'espère avoir cette réponse avant les trois mois de clôture automatique du message.



67 views

**Manoj** /e/ support

16h

Merci d'avoir partagé les numéros de ticket. Je les ai transmis à l'équipe d'assistance pour qu'elle les vérifie et y réponde au plus vite. Le délai de réponse est généralement de 7 à 10 jours en raison du volume de demandes en attente.

Traduit à l'aide d'outils en ligne

[Skip to main content](#) ing the ticket numbers. I have passed on the tickets to the helpdesk team to check and respond ASAP. They usually take about 7-10 days to respond due to the backlog.



FP5

4h

Merci de transmettre ces numéros de tickets à l'équipe d'assistance qui les a déjà (forcément). Mais ça ne va pas du tout. Quand on écrit à l'assistance les délais annoncés sont de 2 à 5 jours ouvrés. J'aurais donc déjà dû avoir une réponse à mon premier ticket, et même du deuxième en fait.

Ensuite, un service commercial digne de ce nom m'aurait averti du retour du colis, ce qui n'a pas été le cas. Je n'ose imaginer ce qui se serait passé s'il s'était agi d'un téléphone et pas de ses accessoires.

Et s'il y a un tel volume de demandes en attente c'est peut-être qu'il y a un gros soucis d'organisation.

Bref j'exige une réponse rapide (une vraie réponse pas une "ah on n'a pas le temps de répondre").

2 Replies



Manoj /e/ support

3h

Je transmettrai vos commentaires à l'équipe d'assistance.

Traduit à l'aide d'outils en ligne

I will pass on the feedback to the helpdesk team.

Translated using online tools



Manoj /e/ support

FP5

2h

Je viens de recevoir la confirmation du service d'assistance concernant le ticket n° 9980004. Pourriez-vous vérifier et répondre à ce même ticket ? Ils ont communiqué les détails du remboursement et attendent votre confirmation de réception.

I just got a confirmation from the helpdesk that they have responded on the ticket number 9980004 . PI can you check and respond to them on that same ticket as they have shared the details of the refund and are awaiting a response from you if you have received it.

Translated using online tools



This topic will automatically close in 3 months.

67 views  

1 / 5

Reply

New & Unread Topics

Topic	Replies	Activity
Forgotten alternative FIX when fastboot bootloader not detected Forum support	1	19d
No reply from Murena regarding return Forum helpdesk-support	5	8d
Installation of e/OS on CMF Ohone 1 Forum cmf-phone-1	2	28d
Fp6 roll back to android to fix pin issue Forum fairphone anti-rollback	2	Sep 27
Problem 554 5.7.1 Forum	1	1d

Want to read more? Browse other topics in [Forum](#) or [view latest topics](#).