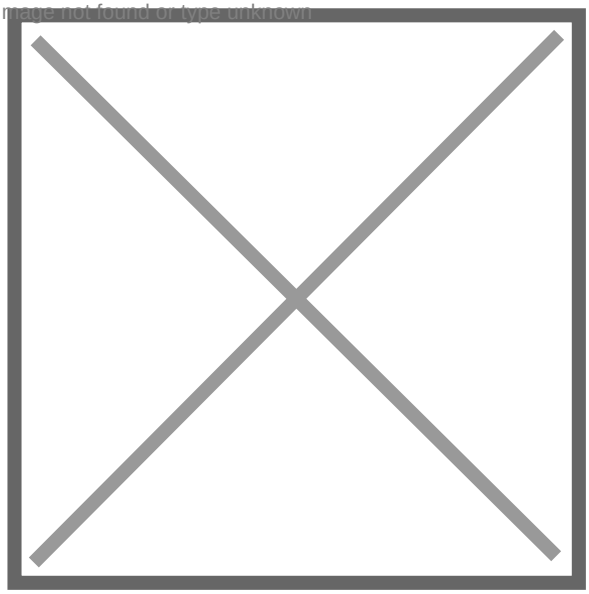
Image not found or type unknown



Pb avec orange france telecom forfait

Par **mumuvaucluse**, le **16/09/2008** à **13:57**

Bonjour à tous, je tiens à vous faire part d un pb que je rencontre avec orange :
Je suis cliente Orange France Télécom depuis le 12 décembre 2001.
Je me suis engagée pour 24 mois.
J'ai renouvelé cet engagement en date du 3 janvier 2004 puis en date du 7 mars 2006.

J'ai contacté le service résiliation hier, car je comptais résilier et partir sur une nouvelle offre.

Une des conseillère m'a informé que l'option privilège 24 mois (qui me permet de bénéficier d'une remise de 4,50 euros/mois), ne m'a jamais été appliquée et ce depuis le début de mon abonnement soit un montant total de remise de 364,5 euros.

En 7 ans, a plusieurs reprises j'ai contacté le service clients afin d'être informée des meilleures offres. J'ai été également contactée plusieurs fois afin de me proposer des forfaits plus chers en me signalant qu'ils seraient mieux adaptés aux consommations constatées. Les propositions d'options payantes n'ont pas manquées également. A aucun moment, je n'ai eu cette information qui m'était offerte de bénéficier de 4,5 euros de remise sur mon forfait.

Ils me proposent de réparer cette erreur en m'accordant de remonter à seulement une année d'antériorité soit un montant de 54 euros. Il m'est impossible de me contenter uniquement de ce montant là.

Avez vous eu des cas comme cela, et quels sont mes recours possibles ?
Merci par avance pour votre implication.

Muriel

Par **gloran**, le **16/09/2008** à **22:23**

Bonjour,

Si je comprends bien, vous avez renouvelé l'engagement de 24 mois le 3 janvier 2004 ? Etonnante procédure dont je n'ai pas entendu parler.

En effet, le principe de l'engagement est de proposer un prix plus réduit (ou un rabais sur le prix du terminal, ou les deux) en contre-partie d'un engagement 24 mois. Mais, après la fin de la période d'engagement, sauf erreur de ma part le prix proposé initialement, donc réduit, continue, il me semble.

En tout état de cause :

- soit vous disposez d'une preuve de ce réengagement en 2006, et alors présentez là (une copie, jamais l'original bien entendu) à l'opérateur, éventuellement en recommandé AR,

- soit vous n'avez pas cette preuve contractuelle (par exemple, si vous vous êtes réengagée par téléphone : vous comprenez pourquoi les opérateurs aiment que leurs clients puissent tout faire par téléphone, ça ne laisse pas de trace juridique en cas de réclamation) et là, acceptez l'offre d'orange.

Par **mumuvaucluse**, le **16/09/2008** à **23:06**

non, malheureusement, je n 'ai aucune preuve contractuelle.
En fait, mon premier contrat remontait à l'an 2000. A l'époque, il s'agissait d'Ola d'itinéris.
J'avais pris un contrat avec un engagement d'un an.
L'année qui a suivie, en fin 2001, j'ai renouvelé seulement mon portable, avec des engagements de deux ans, mais je n'ai eu aucun contrat.
donc, pas de preuve ....
par contre, c'est le service résilisation d'orange qui m'a informé des différentes dates de renouvellement de mon forfait... ils ont gardé l historique de mes dates et de mes actions.
Est ce suffisant ?
Merci pour votre réponse.

Par **gloran**, le **17/09/2008** à **01:58**

Si vous avez des écrits envoyés par Orange, oui. Ce dont je doute. Dans le cas contraire, on en revient à mon précédent message.

Il est illusoire de chercher à s'appuyer sur les infos des applications de Orange ... pour combattre Orange. Ca s'appelle donner le fouet pour se faire battre, et aucune entreprise sensée ne pratique ce sport.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **mumuvaucluse**, le **17/09/2008** à **09:06**

bonjour, je vous tiens informés des suites de mon dossier :
je suis passée a l agence orange pour que la direction m'aide à négocier un geste commercial avec le service commercial car mon projet était de repartir sur plusieurs abonnements internet (live box, internet every where ....)
Au lieu d aboir le soutien tant espéré (même une réponse négative m'aurait suffit) j'ai appris qu'ils avaient posé une main courante contre moi hier suite à mon passage pour dénigrement de la marque et obstruction au commerce !
quelles sont ces pratiques ?
est ce de cette manière que l'on traite un client insatisfait chez Orange ?
Ca m'a mis dans un drole d etat d'apprendre qu il etait possible de traiter un client de la sorte.

Par **gloran**, le **17/09/2008** à **20:08**

"dénigrement", "obstruction", par rapport à quoi ? à votre demande sur ce forum ?

Aucune chance que cela aboutisse :
- main courante = enterrement de 3nde classe,
- plainte au commissariat = enterrement de 2 nde classe,
- plainte au procureur = enterrement de 1ère classe.

Dans le meilleur des cas, ça sera classé sans suite.

Qui vous a sorti cette information-là ? c'est tellement hors-norme que ça me semble peu crédible. Pour qu'une telle action soit entreprise, il faudrait que ça remonte bien haut dans la hiérarchie de France Télécom. Sur une affaire comme celle-là, je vois mal la raison.

Par **mumuvaucluse**, le **17/09/2008** à **20:54**

le dénigrement et l'obstruction sont je suis "accusée" sont dus suite à mon passage a l'agence.
c'est la direction de l'agence qui aurait déposé cette main courante.
mais je vais aller vérifier cette information au commissariat demain.
car ca parait invraisemblable qu'ils soient allés perdre du temps au commissariat pour ca.
je vous tiens au courant.
Muriel

Par **gloran**, le **19/09/2008** à **09:53**

Qui vous a donné cette information ? L'agence ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **mumuvaucluse**, le **19/09/2008** à **10:30**

oui, c 'est une vendeuse de l'agence qui m a donné cette information, après être allée voir sa directrice qui se trouvait dans une autre pièce et qui n'a même pas pris la peine de sortir de son bureau.

J ai de mon coté posé une main courante pour tentative d'intimidation. De plus, je trouve leurs procédures commerciales douteuse.
Aujourd'hui je vais me rendre à UFC que choisir pour faire remonter cet incident.
Que me conseillez vous?
Je vous tiens informée.

Par **gloran**, le **20/09/2008** à **05:28**

Quand on connait un peu le droit, les association de consommateur sont inutiles. On se bat bien mieux seul.
Par exemple, j'ai l'an dernier récupéré les "droits de mutation" prélevés par mon syndic à la vente de mon appartement, en établissant moi-même leur tarif de "l'état-daté" à un niveau bien plus bas que tout ce que j'ai pu lire sur les forums de discussion. En rédigeant un courrier de 12 pages dont 6 citant des textes de loi, jurisprudence, questions / réponses au gouvernement, actualité juridique etc.

C'est la même chose en justice. Partir à plusieurs, c'est voir son petit problème noyé dans les grands des autres, et le juge ne s'occupera que de ces derniers. Croyez-moi, je le sais, mes parents ont fait cette erreur il y a 30 ans sur des malfaçons sur des maisons. On est mieux servi par soi-même (et son avocat si besoin) que par les autres. Tout ce que vous dira une assoc de consommateur, vous le retrouverez aisément par une rapide recherche sur Google.

La meilleure voie est la mise en demeure par courrier recommandé AR, la raison première étant de prendre date juridiquement, la seconde raison étant de présenter une tentative "amiable" préalable au juge le cas échéant.

Quant à ces histoires de plainte c'est pipo. Un responsable d'agence d'un FAI n'a pas, à ma connaissance, l'autonomie suffisante pour déposer plainte au nom de son entreprise. Il faudrait que ça remonte plus haut. Vraiment plus haut. Je n'y crois absolument pas : au mieux, bluff d'une vendeuse. Vérifiez auprès du commissariat de toute façon.

Cordialement.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés