



Appels surtaxés et système d'alarme

Par **Melopat**, le **26/11/2008** à **14:28**

Bonjour,

Il y a quelque mois j'ai fait installer une alarme dans ma maison, et le vendeur m'a offert à cette occasion un an de télésurveillance dans une société dont sa femme est le gérant. Mais le mois dernier, un mois après que le système d'alarme a été relié au site de télésurveillance, quand j'ai reçu ma facture de téléphone, j'ai découvert que chaque jour, mon système d'alarme passe plusieurs appels vers le site de télésurveillance pour montrer que le système d'alarme fonctionne, et ces appels sont tous surtaxés.

J'ai vérifié immédiatement dans mon contrat avec la société de télésurveillance, et rien n'indique que le numéro composé est surtaxé.

Est-ce légal de ne pas informer un client que le numéro qu'il compose est surtaxé ? (en l'occurrence ce numéro est composé bien malgré moi)

De plus, j'ai appelé le vendeur de système d'alarme, et celui-ci me propose pour mettre fin à mes problèmes de factures téléphoniques de m'installer une "carte" qui remplacerait le système de télésurveillance de manière gratuite. Mais il me demande un supplément de 274 € pour l'installation de cette carte alors qu'il ne m'a jamais prévenu le jour de l'achat de l'alarme de la surtaxe du numéro, ce qui m'aurait bien entendu fait choisir l'option d'installer une carte plutôt que d'être connecté à un site de télésurveillance.

Pensez vous que je dois payer ce supplément ou puis-je exiger l'installation de la carte gratuitement, au vu de ce que cette histoire m'a déjà coûté en appels surtaxés ?

Merci d'avance, j'espère avoir été suffisamment clair.