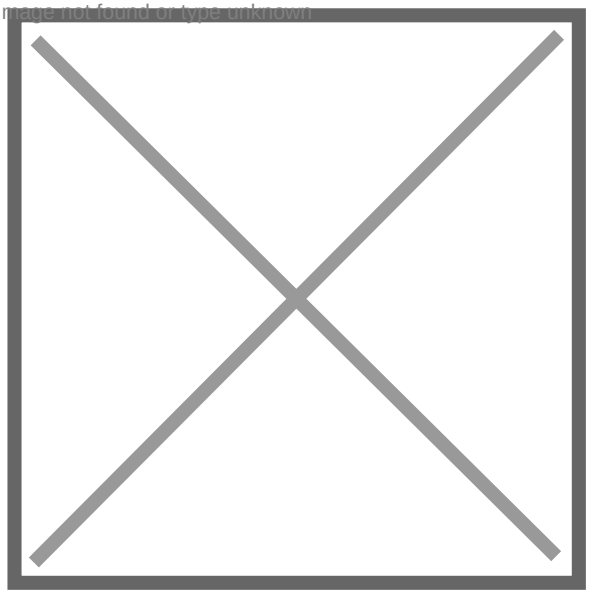
Image not found or type unknown



Facturation sav abusive - opérateur téléphonie mobile

Par **rdamon**, le **04/03/2009** à **23:43**

Bonjour,
je conteste actuellement la facturation du SAV d'un opérateur de téléphonie mobile, pour une pratique que je trouve abusive, et je ne suis pas le seul :
http://www.clubic.com/forum/ordinateurs-portables-pda-mobile/probleme-avec-sav-orange-mobile-id397806-page1.html
http://www.commentcamarche.net/forum/affich-10585587-sav-echange-express-chez-orange

Après avoir présenter mon mobile défectueux dans une agence de cet opérateur, un conseiller m'affirme que la panne est logiciel et non matérielle et m'assure que je peux bénéficier du service "échange express" gratuitement.
Je m'adresse par téléphone au SAV en question, il 'ma été confirmé que le service "échange express" de remplacement de mobile défectueux était gratuit. J'ai donc validé l'échange.
1 mois après, je reçois une facture de ce même SAV.

Après un premier recours, en lettre recommandé avec accusée de réception, auprès de ce service client, je n'ai toujours pas obtenue de réponse claire à mes questions.

Comment puis-je faire pour déterminer si cette pratique est réellement abusive?

Me sentant floué je suis en train de constituer un dossier relatant la chronologie précise des faits, rassemblant tout les documents (contrat, correspondance, témoignage), mais je bute sur mon argumentaire, tant les correspondances du SAV, et la formulation du contrat de l'opérateur, est ambigües. La seule chose dont je sois sûr est le déficit d'information sciemment mis en place par cet opérateur pour ne laisser aucune alternative à ces abonnés.

Vers qui puis-je m'adresser pour obtenir des conseils et une aide juridique?
Quel sont les démarches à faire dans ce cas de figure?

Il est difficile de résumé toutes les étapes de ce que j'appellerai volontiers une arnaque, mais je préciserai et communiquerai volontiers mon dossier pour donner plus de précisions.

Merci énormément pour toutes pistes vers laquelle vous pourriez m'orienter!

Cordialement,
Damon Régis

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés