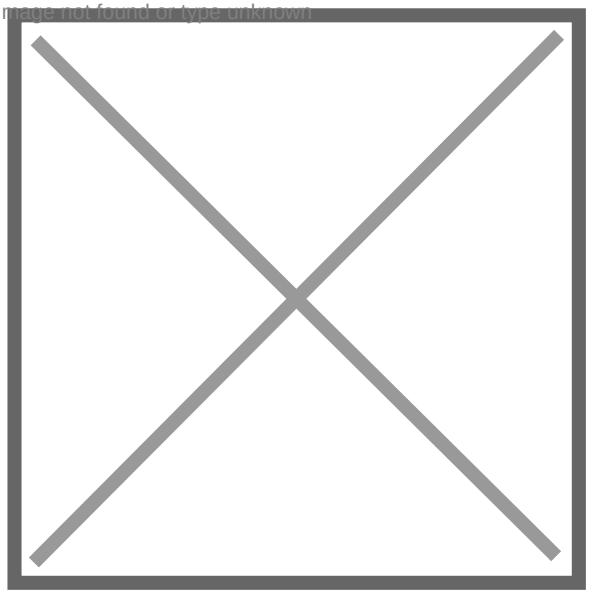
Image not found or type unknown



# Frais de resiliation suite à l'incapacité de faire suivre ligne

Par **Lilas37**, le **20/08/2014** à **11:58**

Bonjour :-)

Si quelqu'un pourrait me conseiller ça serait sympa parce que chez FREE ils vont me rendre dingue...!
Je vais essayer de faire court : avant mon déménagement fin juin, j'ai appelé à de nombreuses reprises Free pour faire suivre ma ligne. A chaque fois ils me demandent ma nouvelle adresse puis me demandent l'étage. Ce à quoi je réponds qu'il n'y a pas d'étage vu que c'est une petite maison. Puis je donne les noms des anciens locataires fournis par l'agence immobilière.... Ils ne trouvent rien, me parle toujours des étages (il y a des appartements à côté au même numéro). Donc ils ne peuvent rien faire, un jour un conseiller me dit j'ai "mme X" en RDC sur cour, je lui réponds donc que ça ne peut être que ma maison et qu'il peut transferer ma ligne ce qu'il refuse de faire sous pretexte que lui n'est pas sûr que ce soit bien chez moi!
Donc je résilie mon abonnement en refusant de payer les frais de résiliation et faisant opposition sur mon compte. Après plusieurs lettres en A/R , je reçois pour réponse que je dois payer ces frais car "mes informations n'etaient pas precises".... Alors qu'avec ces mêmes informations Bouygues a très bien réussi à créer ma ligne pour mon abonnement bbox... Dois-je persévérer ou suis-je en tort?

Merci d'avance pour vos réponses :-)

Par **moisse**, le **23/08/2014** à **18:35**

Bonsoir,
Attention à ne pas confondre réactivation d'une ligne existante, fermée de moins de 6 mois, et la création d'une nouvelle ligne ou sa reconstruction (résiliée depuis plus de 6 mois).
Les frais sont différents.

Par **Lilas37**, le **23/08/2014** à **19:52**

Bonsoir,
En fait c'est mon abonnement internet que je voulais faire suivre, donc comme ils ont été incapables de me faire suivre ma ligne, cela m'a obligé à résilier mon abonnement et renvoyer ma Freebox, mais je ne vois pas pourquoi je paierai des frais de résiliation alors que ce sont eux qui n'ont pas été en mesure de trouver mon logement.... Non?

Par **moisse**, le **24/08/2014** à **10:23**

Non,
C'est à vous d'indiquer les caractéristiques de l'ancienne ligne installée dans votre nouveau logement, ou de supporter des frais de (re)construction.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés