



Litige sur prestations avec sfr

Par **cchetboun**, le **30/12/2008** à **17:24**

Bonjour,

Je vous explique ma situation, j'ai souscrit un abonnement chez SFR en Forfait Bloqué Messenger et MTV pour ma fille. Avant de contractualiser mon engagement (sur 12 mois), je me suis assuré que le modèle du portable était compatible avec les prestations du forfait. Le service Commercial SFR me l'a confirmé et le portable figure parmi la liste SFR des téléphones compatibles.

A réception du colis, j'active la ligne et tente de faire fonctionner les différentes prestations, n'y parvenant pas pleinement, je demande un code personnel pour accéder à mon compte via le net, je joins à plusieurs reprises les différents services SFR pour comprendre ce qu'il ne fonctionne pas.

Bref, plusieurs jours s'écoulent, coups de fil sur coups de fil (toujours sur des numéros surtaxés bien sur), voilà que ce matin, un conseiller SAV m'informe qu'en fait le téléphone n'est pas compatible et que comme je suis toujours dans le délai des 7 jours de rétractation, il me suffit de retourner le colis et de résilier la ligne.

Seul hic, le téléphone doit être retourné sans avoir été utilisé et dans l'emballage d'origine.

Et là je ne suis plus dans les cas recevable, le téléphone a été utilisé (j'ai tenté à maintes reprises de les joindre), je ne détiens plus l'emballage d'origine même si j'ai gardé tous le reste (accessoires, notices d'information, bon de livraison).

J'ai donc posté un mail au service clientèle pour leur demander de trouver une solution, soit qu'ils acceptent de résilier mon abonnement soit qu'ils me proposent un téléphone compatible à tarif raisonnable. J'ai également envoyé une demande de résiliation à titre conservatoire (avec copie de mon mail et impression écran du site SFR où le téléphone en question figure

toujours comme compatible) pour me prémunir d'un délai de réponse tardive de leur part.

Est-ce que, compte tenu de ma situation, quelqu'un aurait un conseil à me donner pour obtenir satisfaction, je ne voudrais pas être en position de maintenir mon abonnement pendant 12 mois sans pour autant avoir accès à l'ensemble des prestations ou de résilier mon contrat avec pénalités.

Merci pour vos réponses, et désolée de ne pas avoir synthétisé mon message plus amplement.