



Operateur telephonie probleme facture

Par **ricati**, le **24/02/2011** à **23:10**

Bonjour,

j ai un probleme de facture avec l operateur virgin mobile celui ci m a prélevé un montant superieur a mon forfait ;suite a mon appel telephonique aupres du service client pour avoir plus de precisions, il m informe que c est un depassement de forfait. je leur demande des lors de me faire parvenir une facture détaillée afin de pouvoir verifier (car pour ma part il n ya pas de depassement de forfait au contraire nous avons regulierement des reports de minutes) et la surprise comme par hasard virgin mobile ne peut me fournir cette facture détaillée suite a un probleme technique ;la seule reponse que virgin a pu m'apporter c est de me dire que je n etais pas le seul dans ce cas là, a ne pouvoir avoir m a facture détaillée.

quel recours puis je avoir ? puis je suspendre les prelevements ? que me conseillez vous?

PS:dans leur conditions generales article 7.4 il est stipulé: le decompte des elements de facturation etabli par virgin mobile et servant de base a la facture est opposable au client en tant qu element de preuve sauf preuve contraire apporté par le client; le service clients virgin tient a la disposition du client tout element justificatif de la facture, selon l etat des techniques existantes.aucune reclamation du client en restitution du prix de ces prestations n est recevable au dela d un an a compter du jour de paiement.

Par **mimi493**, le **24/02/2011** à **23:28**

LRAR de mise en demeure de fournir la facturation détaillée pour justifier du dépassement de forfait, qu'en attendant, vous révoquez l'autorisation de prélèvement et paierez à réception de la facture.

Par **richi**, le **09/03/2011** à **09:40**

bonjour tout d'abord merci pour votre reponse; mais j aimerais avoir des precisions .vous me dites de leur envoyer une LAR le probleme c'est que le prelevement de cette facture a deja ete effectuer et donc puis je tout de meme suspendre les prelevements des factures suivantes sans risquer des poursuites de leur part.(ps :un souci de plus sur mon compte en ligne, pour le mois de fevrier la facture est aussi indisponible mais la c'est moins grave il me precise que le montant prelever sera de 41 euros alors que mon abonnement est de 41.90 .pour quelle raison c'est un mystere .un de plus.)

Par **mimi493**, le **09/03/2011** à **14:42**

Ils ne peuvent imposer le paiement par prélèvement.