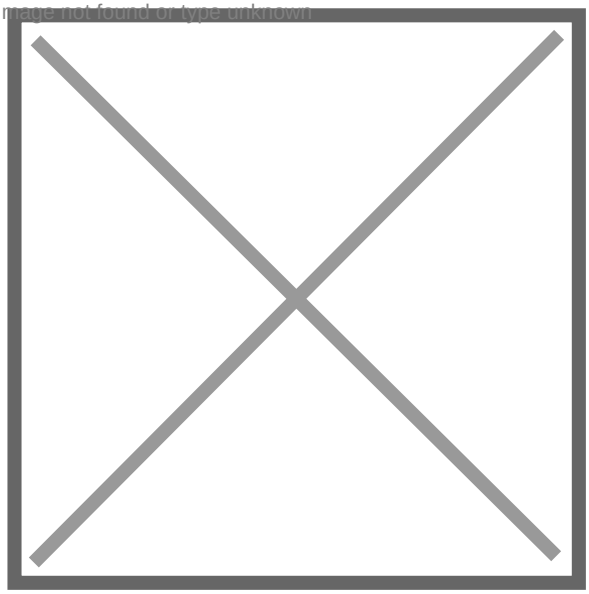
Image not found or type unknown



Orange : validité contrat sur acceptation verbale téléphonique

Par **r c**, le **04/09/2010** à **21:48**

Bonjour,

Je rencontre des problèmes récurrents avec Orange avec qui je suis en dégroupage total depuis mai 2009.
Depuis près de 16 mois c'est une suite régulière d'appels au service technique pour résoudre des divers problèmes liés à la ligne ou la livebox.

En mai 2010, hasard du calendrier c'était la fin de la période d'engagement initiale, Orange propose de modifier mon offre pour une autre qui semble intéressante et moins chère.
J'ai accepté verbalement lors de la conversation téléphonique car nous étions tranquille depuis un mois et j'avais repris confiance... naïf !

Depuis, j'ai encore changé de Livebox, j'ai encore eu des interruptions total de service (téléphone, internet, TV pas concernée car débit trop faible), et je sature.

Cette semaine j'appelle Orange pour savoir comment résilier et là l'opératrice me dit qu'il suffit d'envoyer un courrier à l'adresse *Orange Service Client Internet, Section 30, TSA 90008, 59878 Lille Cedex 9*.
Elle ajoute que je devrai payer les mois restant jusqu'à la fin de l'engagement.
Je lui dit que je n'ai rien signé et que les papiers sont toujours sur mon bureau et là elle me dit "*comme cela vous a été annoncé, nous avons enregistré la conversation téléphonique dans laquelle vous avez accepté l'offre, cela rend le contrat valide*".

[s][fluo]QUESTIONS[/fluo][/s]
1. Le contrat accepté verbalement lors d'une conversation téléphonique enregistrée est-il

valable ? Ne faut-il pas une signature sur un document ? (précision : le coût mensuel était inférieur à l'offre initiale)

2. si la réponse ci-dessus est oui, existe-t-il un moyen, compte tenu des problèmes techniques que je rencontre avec Orange, de résiliser sans payer les mois restant ?

Merci de vos éclairages ! :)

Par **r c**, le **11/09/2010** à **22:38**

Quelqu'un a un début de réponse ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés