



## Probleme avec fai aidez moi svp

Par **Marina RAFFAELLI**, le **07/02/2008** à **15:55**

Madame, Monsieur,

Ancien client d'AOL et suite à votre rapprochement, j'ai choisi de migrer chez NEUF en octobre 2007 afin de bénéficier de leur offre 100% NEUFBOX, pour cela j'ai appelé votre Numéro gratuit, le 10 99, afin de m'abonner.

Après que leur technico-commercial ai testé ma ligne, il m'a certifié que je pouvais bénéficier avec la NEUF BOX de :

- Internet haut débit (fonctionnement ok : 6 à 7 Méga)
- Téléphonie illimitée (non fonctionnelle, plus de ligne depuis que je suis chez vous)
- Télévision par internet (toujours pas de nouvelle de votre décodeur TV)

Tout cela pour un abonnement de 29.90€/mois. 15 jours après internet était opérationnel mais pas de téléphone ni de télévision.

J'ai essayé à de nombreuses reprises de joindre leur services par mails, mais toujours la même réponse : « Veuillez contacter notre service technique par téléphone », avec une prestation téléphonique qui ne fonctionne pas, cette réponse n'est elle pas un non respect du client,

J'ai appelé une première fois le service commercial avec un téléphone mobile, qui n'avait que faire de tous cela, il m'a dit qu'il ne pouvait rien faire pour moi et qu'il ne comprend pas pourquoi le téléphone ne fonctionne pas. Alors il m'a demandé de contacter le service technique par téléphone, en n'oubliant pas de me préciser que le temps d'attente été gratuit à partir de ma ligne NEUF (qui ne fonctionne pas !!!!!).

Chose que je fais tout de suite (fortement surtaxé puisque j'ai dû utiliser un mobile) et là surprise, le service technique me certifie que mon débit me permet d'avoir la TV !!!!! Mais que pour cela il faut appeler le service commercial car lui ne pouvait pas envoyer le décodeur !!!! Malgré ces négligences en série, j'ai le sentiment qu'une évolution arrive, donc je rappel ce « fameux » service commercial, je transmets ce que le service technique m'a certifié mais il

refuse catégoriquement, allant même jusqu'à mettre en doute ma parole. Il y a de quoi devenir fou, je n'ai jamais imaginé être victime d'autant de négligence pour un simple service FAI, encore moins d'une enseigne qui investie énormément dans la publicité sur ces « services ».

Donc résultats après environs 15 mails, 2 courriers, environs 5 appels téléphoniques, je n'ai toujours pas de téléphone et de télévision.

Je leur ai demandé de bien vouloir faire un geste commercial en me remboursant la totalité ou au moins une bonne partie de l'abonnement vu que les services promis ne fonctionnent pas mais sans résultat, je paie donc 29.90€ par mois pour des services dont je n'ai pas accès.

Et aujourd'hui, après un énième coup de téléphone (mobile et donc toujours surtaxé), nouvelle surprise !!! Je remarque que NEUF m'a facturé son Pack Sécurité au tarif de 5€ par mois alors que je ne l'ai jamais demandé et ne souhaite pas du tout en « bénéficiaire » puisque je possède une suite complète de sécurité (antivirus+pare-feu). J'ai encore appelé de mon portable le service commercial pour supprimer cette option et on me dit ne pas pouvoir me rembourser ce qui a été facturé, il s'agit là d'une vente forcée sans accord préalable du client

Je compte résilier l'abonnement chez NEUF par la suite mais avant je souhaiterais être dédommagé pour tous les problèmes rencontrés et les frais liés à tout cela. Je demande à être traité comme un client et non comme ils le font.

J'espère sincèrement que vous pourrez m'apporter votre aide et que cela donnera une suite favorable car je commence à être fatigué de tout cela, alors merci de l'attention que vous me portez.