



Surfacturation téléphone mobil suite mauvaise manip de ma part

Par nat33, le 25/03/2011 à 13:08

Bonjour,

Par ignorance j'ai utilisé le GPS de mon véhicule sur google earth (carte plus jolie), ce qui a entraîné une consommation hors forfait et donc une facture plutôt salée de: 1300 € puis une autre de 607 € 15 jours après.

Je ne veux pas être de mauvaise foi, mais honnêtement je pensais que cette application était propre à la voiture; bref à réception de cette dernière, j'ai pris contact avec le service client de mon opérateur qui m'a dirigé vers leur responsable régional.

J'ai fait valoir à ce dernier que moi et la société qui m'emploie et à qui est adressée cette facture, sommes clients chez eux depuis 15 ans et que même si cette facturation est de mon fait, le montant semble disproportionné cf forfait internet standard.

D'autre part j'ai mis en avant le fait qu'ils auraient pu m'envoyer un sms afin de m'avertir de ce dépassement inhabituel.

Cette personne me propose alors un geste commercial de 500 € en contrepartie de la souscription d'une option mail internet illimitée.

J'ai réglé la 1ère facture mais bloqué la 2ème qui est à échéance au 31/03/2011.

Je ne sais pas trop quels droits/démarches avoir.

Pourriez-vous m'aider svp.

Par **mimi493**, le **25/03/2011** à **14:33**

un geste de 500 euros c'est pas mal quand même

Par **nat33**, le **25/03/2011** à **15:57**

Bonjour,

Oui, effectivement 500 € représentent une belle somme, mais les 1400 € euros payés aussi...pour quelques heures sur google earth; sachant que cette option coûte 17 €/mois en illimité j'ai du mal à digérer et ma société également.