



## Vice de procédure ou non avec l'opérateur orange

Par **HERAUT**, le **27/02/2008** à **16:03**

Bonjour,

En septembre 2007 j'ai souscrit un abonnement orange. Quelques semaines plus tard j'ai commencé à avoir des problèmes de mauvaise écoute avec mon nouveau portable. En décembre, j'ai demandé un échange express dans le cadre de la garantie.

L'échange a eu lieu sans problème. Puis, il y a 3 semaines j'ai reçu un courrier d'Orange m'informant que mon ancien portable était gravement oxydé, alors qu'il n'avait pas été en contact avec de l'eau, ni passé dans le lave-linge. Il me réclamait alors au moins 125 euros de dédommagement. Or, le problème de mauvaise écoute persiste malgré le changement d'appareil.

J'ai essayé de joindre le SAV sans succès. Ils m'ont prélevé cette somme plus mon forfait le 25 de ce mois au lieu du 28 et j'ai fait opposition trop tard à ma banque.

Ai-je un recours? Est-ce un vice de procédure?

Avec mes remerciements.