



Alice ma facture 99 € car modem renvoyé trop tard

Par **Martin**, le **17/10/2008** à **18:05**

Bonjour,

J'ai résilié mon abonnement à Alice, j'en avais deux, un perso un pro. Je devais renvoyer les modems avant le 03 septembre mais je me suis absenté un mois pendant cette période. J'ai renvoyé les deux modems en recommandé à mon retour début octobre.

Alice m'a ponctionné il y'a une semaine de 198 €.

Voici les CGV qui parlent de ce sujet (extrait des conditions Alice) :

quelle qu'en soit la cause, en cas de changement d'offre pour une autre offre avec modem, ou en cas d'échange du modem dans le cadre de sa garantie, le Client s'engage à restituer le modem Alice Box et tous ses accessoires en état de fonctionnement à Alice dans un délai de trente (30) jours. A défaut de restitution dans le délai indiqué, ou en cas de restitution d'un modem Alice Box hors d'état de fonctionnement (sauf pour les cas de dysfonctionnements couverts par la garantie), des frais forfaitaires de 99 euros seront de plein droit et immédiatement exigibles par Alice auprès du Client. En conséquence, après en avoir informé le Client, Alice est de plein droit autorisé à effectuer le prélèvement de cette somme, sur le compte du Client. Le Client ne devra en aucun cas retourner le modem sans avoir au préalable contacté le Service Clients qui lui indiquera les

**modalités de retour
du modem.**

Tout retour du modem Alice Box par le Client, pour quelque raison que ce soit, doit se faire impérativement en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée par le Service Clients.

Les risques afférents au modem Alice Box demeurent à la charge du Client jusqu'à sa réception

par Alice. Toutefois, si la résiliation des présentes Conditions particulières est consécutive à l'inéligibilité

de la Ligne au Service ADSL, Alice prendra à sa charge les frais d'affranchissement consécutifs au

retour du modem et supportera les risques encourus.

Le modem Alice Box est garanti selon les conditions indiquées sur le Site Alice et dans le pack.

Je viens de les appeler et ils m'ont gentiment dit que les frais ne seraient pas remboursés.

Après 8 ans d'inscription chez eux je suis outré.

Y'a t'il un moyen pour me faire rembourser de cette somme ?

Merci d'avance.

Par gloran, le 17/10/2008 à 20:03

Il y a eu un cas similaire dans nos colonnes (même pb même FAI somme de 99 euros). A part une négo avec le FAI, pas de salut : juridiquement ils sont dans leur droit. Ceci étant, glissez leur le mot "DGCCRF" ça peut aider à avancer vers une solution satisfaisant les deux parties.

N'oubliez pas la première précaution quand on résilie un contrat : arrêter les autorisations de prélèvement auprès de votre banque. Dans ce cas, Alice vous aurait alors envoyé la facture, vous n'auriez pas payé, vous n'auriez pas répondu aux sollicitations des société de recouvrement, et, sauf instance au tribunal lancée dans l'année, fort peu probable, vous auriez, une fois l'année écoulée, invoqué utilement, par recommandé AR, la prescription d'un an précisée à l'article L34-2 du code des postes et communications électroniques :

"

[fluo](...)

La prescription est acquise, au profit de l'utilisateur, pour les sommes dues en paiement des prestations de communications électroniques d'un opérateur appartenant aux catégories visées au précédent alinéa lorsque celui-ci ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité.[/fluo]

"

Par cstef34000, le 03/11/2008 à 12:36

Bonjour Martin,

Je connais exactement le même problème, peut être différemment que le tien.

J'ai souscrit en septembre dernier un abonnement ADSL Tel/internet/tv. Je reçois quelques jours après mon équipement modem + décodeur... J'attends la mise en place de ma ligne ADSL... Quelques semaines passent et toujours rien...

Et je reçois enfin un courrier d'Alice me stipulant que ma ligne n'était plus éligible à leur offre (alors que l'opérateur l'avait testé lors de mon appel...) et que je devais renvoyer mon équipement... Soit...

Je renvoie le modem et le décodeur dans un même colis. Identique à celui que j'avais reçu...

Peut être là mon erreur !

Car Alice me retourne un courrier cette semaine me disant qu'ils n'ont pas reçu le modem et qu'ils allaient me facturer 99€ si je ne le leur renvoyais pas avant telle date ! Je leur écris donc en recommandé pour leur confirmer que j'ai bien envoyé les deux équipements. Preuve à l'appui: le récépissé avec poids du colis et l'accusé de réception.

Réponse: on a reçu le décodeur mais pas le modem !

Alice abuse de cette pratique frauduleuse... Ne te laisse pas faire ! Pour mon cas, je viens de contacter la DGCCRF qui n'est pas surprise...

Si tu surfes sur différents forums, tu verras qu'Alice est la reine des frais abusifs.