



Problème avec un fournisseur d'accès internet

Par **potin**, le 11/01/2008 à 12:51

madame , monsieur

voici mon histoire , il y a a peu près deux ans j'ai pris un abonnement chez *** avec téléphone + télé + internet au tarif de 59.99 . Nous voulions arreter la télé pour baissé nos factures . nous avons appelé de multiple fois sans arrivé à joindre personne donc j ai envoyer un courrier resté sans réponse. du jour au lendemain sans nouveau contrat, sans savoir le rachat d *** nous passons *** , nous rappelons on nous dit oui oui je vous enlève la télé et nous lui disons mais ne faut il pas un nouvo contrat puisque l'on change de FAI et que leur offre été à 29.99 donc elle nous dit je vous envoi un nouvo contrat et j enlève la télé. Résultat pas de nouvelle (toujours à l ancien tarif, toujours pas de contrat,et toujours la télé de facturé) et environ 2 à 3 mois , rebelote nous rechangeons de FAI maintenant c'est ***** rebelote nous appelons nous expliquons que l on n a pas de contrat que l on nous balade qu on nous facture à des tarifs qui ne sont pas bon c est à dire toujours au tarifs de 59.99 alors que eux aussi sont à 29.99. Actuellement nous appelons nous voulons des explications pas de responsable, hotline imcompétente Que faire ? Ne doivent ils pas nous renvoyez un contrat , au bon tarif ? Résultat nous ne payons + nous en avons marre d'être abusé.

Nous vous remercions à l'avance de votre réponse

Mr et Mme Potin

[fluo]modération de Grégoire552: merci de ne pas citer les sociétés.[/fluo]

Par **gregoire552**, le 11/01/2008 à 21:46

Bonjour,

Plusieur FAI pratiquent ce genre de procédé, s'il ne vous envoie pas de nouveau contrat ils doivent au moins vous envoyer un courrier de confirmation comme quoi ils vont modifier votre bouquet.

Il se peut également que le fait de passer à un bouquet moins important vous soit facturé.

Il faut regarder dans les notices d'information qui vous ont été fournies.

Si rien ne marche, faite un courrier en recommandé avec accusé de réception.