



## Problème de connexion SFR

Par **chloe80100**, le **31/12/2012** à **08:38**

Bonjour, je souhaiterais vous faire part de notre soucis actuel qui dure maintenant, depuis + de 2 sem, concernant notre connexion Internet chez SFR

En effet le 12/12/12, attiré par une offre chez SFR je décide de changer d'opérateur pour le tel maison( internet) et le tel fixe.

Je précise que mon opérateur pour le tel maison était orange, vous comprendrez pourquoi + tard.

Cette opération promotionnelle comprenait 1 offre multipack avec formule carré 24/24 soit pour tel portable (appels, sms, mms illimités) à 19.90/12 mois puis tel maison et internet à 34.90+offre de remboursement sur l'achat d'une tablette samsung 7" de 200 euros

Coût total de l'opération 49.95 pour l'achat de la tablette qui soit dit en passant me permettait d'acheter 1 **cadeau** de Noël à moindre frais.

Jusque là tout va bien.

Quelques jours plus tard je reçois ma box que je branche immédiatement et à partir de ce moment les problèmes commencent, notre connexion jusque là sans problème devient "intempestive" cad se coupe sans raison. Je contacte le service client pour informer du branchement et des soucis rencontrés, le service client me passe rapidement un conseiller technicien qui détecte un problème sur notre ligne, qu'il ne semble pas pouvoir régler à distance et donc fait venir un technicien SFR à domicile.

Celui ci nous indique que notre ligne est éloignée (+ 5kms) et qu'il semblerait de France Telecom notre ancien opérateur "orange") nous ai branché, suite notre départ, sur une ligne défectueuse (cela est pratique courante !), celui-ci fait donc son rapport, suite à cela on nous propose un rdv avec technicien de FT, celui-ci déclare qu'il s'agit d'un problème de SFR qui ne mettent pas assez de puissance sur la ligne éloignée pour pouvoir tous se brancher en même temps ( je précise qu'il y a la maison 5 internautes !!! mais cela dit même avec 1 seul ordi allumé nous rencontrons ces pb) suite à cela mécontent du résultat nous propose une expertise (technicien SFR+FT) que nous attendons aujourd'hui, donc à suivre...

Mais que devient dans tout ça ma demande de remboursement de 200.00 suite à l'achat de la

tablette (que j'ai payé tout de même 299 euros)???? **merci**