



Impossible de joindre un site proposant des prestations payantes

Par **Inessss**, le **15/01/2013** à **12:21**

Bonjour,

Je me suis inscrite depuis peu à un opérateur téléphonique ne disposant que d'un site internet et où tout ce fait sur ce même site.

Seulement voilà, je me suis fait voler mon téléphone et j'ai donc directement demandé une restriction de ligne. Le premier problème est que ce fameux opérateur à prit quelques heures à effectué ma demande, ont-ils tout de même le droit de me facturer le hors forfait effectué par le voleur bien après que j'ai demandé ma restriction de ligne?

Ensuite, il faut savoir que cet opérateur ne fournit pas de numéro de téléphone, si on veut les contacter c'est uniquement par mail (ils ont bien un numéro mais ils refusent de répondre pour autre chose qu'un suivi de commande). Alors je leur ai envoyé un mail demandant des explications concernant mon hors forfait, et après trois mails, toujours aucune réponse ! (ils prétendent répondre sous 48 heures).

Ne sont ils pas obligé de donner un moyen fiable de les contacter?

Cordialement