



Renouvellement portable chez sfr

Par **Micamel**, le **15/01/2011 à 14:03**

Bonjour,

Dans le cadre de renouvellement de portable chez SFR avec mes points fidélités, j'ai validé ce changement de portable par Internet. En validant, je savais que je me ré-engageais pour 24 mois avec mon forfait actuel, donc pas de problème.

Le lendemain de la réception et la mise en route de mon nouveau téléphone, je reçois un texto m'indiquant que je venais de souscrire à l'option surf, mail et internet illimité !

J'ai dé-validé cette option par internet sur "SFR mon compte" et j'ai appelé le service client dans la foulée. Ils m'ont expliqué que j'avais choisi une mobile de la catégorie "webphone" et que par défaut cette option internet est comprise et que mon forfait allait maintenant être majorée de 15€ /mois.

Je leur dis que je n'ai été que dans la rubrique "renouvellement de mon portable" et par dans "modification de mon forfait". Ils me disent également que je vais payer 100€ pour avoir dé-validé cette option par internet, qu'il aurait fallu désactiver cette option au moment de choisir le portable or je n'avais que 2 options: réabonnement sur 12 mois en payant le portable + cher ou abonnement sur 24 mois en payant le portable 9,90€ (c'est la 2ème option que j'ai choisie).

Le + simple serait peut être de tout renvoyer mais ce serait à mes frais, sans être sûr qu'on ne me réclame pas les 100€ en plus.

Je pense que c'est un peu de la vente forcée en appâtant les gens avec un nouveau portable dernier cri à petit prix, qu'on paye quand même par des majorations de forfait ou des frais de résiliation.

Merci de m'avoir lu,

Pouvez-vous m'aiguiller sur les recours que je peux avoir pour contester tout cela?

Merci de votre aide