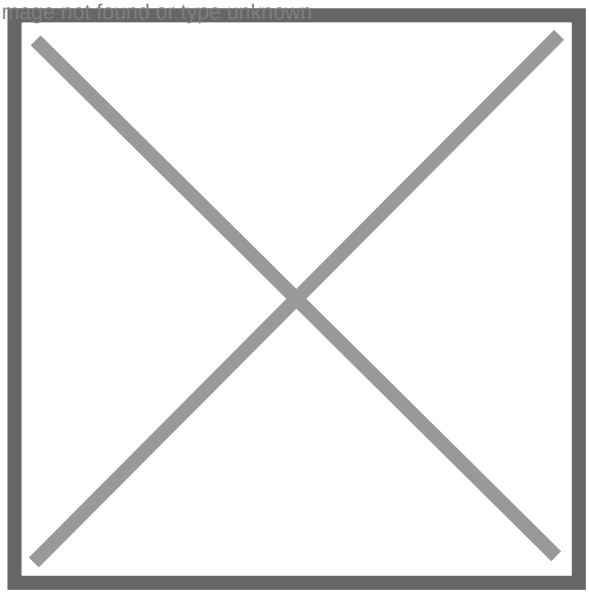
Image not found or type unknown



Augmentation forfait orange sans me prévenir

Par **nat_1979**, le **12/08/2009** à **12:40**

Bonjour à tous et merci à ceux qui auront la gentillesse de m'aider.

Je vous explique le problème:

J'étais détentrice d'un forfait origami star 3h + forfait 30 sms jusqu'en juillet 2009. Sachant que je devais me déplacer en Europe au mois de juillet, je les appelle fin juin pour savoir quel option prendre. Ils me conseillent de changer de forfait, de passer au forfait first qui prend tout en charge donc pas de hors forfait me dit-on, plus une option destination europe, ce que je fais. Ils me disent de rappeler avant l'initialisation de mon forfait le 7 aout afin de revenir au forfait initial et que rien ne changerait.
Je fais donc ce qu'ils me disent et hier je me rend compte qu'ils me prennent 5 euros de plus et que je perds certains bénéfices comme une heure de wifi etc.
Je les appelle, ils me disent qu'ils ne peuvent rien faire et me font une remise de 10 euros sur ma prochaine facture pour "incompréhension" or évidemment ils se sont bien gardé de me dire que mon forfait allait augmenter donc ce n'est pas vraiment de l'incompréhension!!!

Je vais dans une boutique orange l'après midi, un des commerciaux me disent de demander à un conseiller. Ce que je fais ce matin mais le service client n'a rien voulu comprendre. Ils n'ont pas voulu me passer de responsables et me disent qu'ils ne peuvent rien faire.

Or c'est leur négligence, c'est leur problème.

Donc je ne sais pas trop quoi faire mais je suis furieuse et je veux revenir au tarif initial comme on me l'avait dit.

Que dois-je faire?

Merci d'avance.

Nathalie

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés