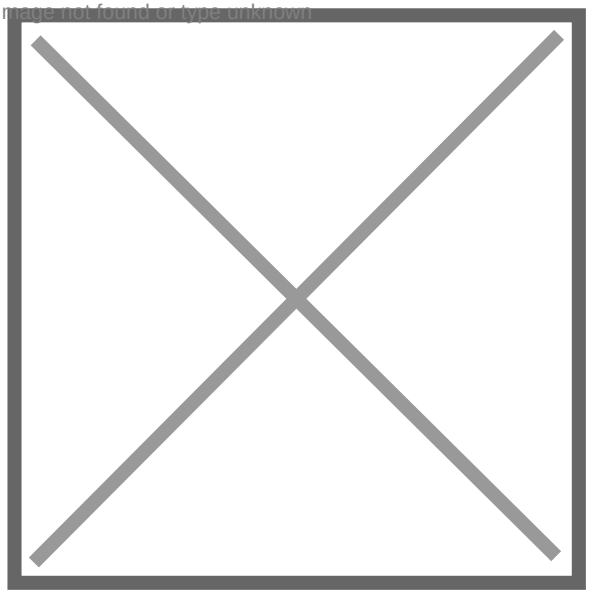
Image not found or type unknown



Facture de résilliation Freemobile

Par **Jérémy**, le **16/09/2013** à **12:18**

Bonjour,

Abonné freemobile depuis plus d'un ans, j'ai décidé d'effectuer une demande de résiliation en date du 26/07/2013 via une demande de portabilité de mon nouvel opérateur : SOSH.

Or, ma dernière facture couvrait la période du 12-07-2013 au 11-08-2013. Je souhaiterai donc être remboursé au prorata pour les jours facturés abusivement.

Après une réclamation, par courrier ainsi qu'un coup de téléphone au service client, je reçois une réponse par mail m'indiquant la chose suivante :

"Après étude, nous avons le regret de vous informer que notre service de facturation ne prévoit aucun remboursement
concernant votre demande."

Je décide donc de rappeler le numéro inscrit sur ce courrier : le 3244 et l'on m'indique que ma ligne est résiliée et je ne suis donc plus au bon service. On me donne un nouveau numéro facturé à 34cts la minute !

Ma question est simple, comment faire pour récupérer mon argent de manière simple et efficace ? Auriez-vous quelques références juridiques afin de confronter free à ses obligations ?

Merci d'avance pour votre aide !

Par **perrie31**, le **26/09/2013** à **11:29**

Bonjour Jérémy,

Relisez le CGV de Free, mais je suis sur que vous ne pouvez pas résilier au milieu d'un mois, mais uniquement à la fin d'un mois. Ca me semble assez logique .Passé votre periode d'engagement d'1 an, vous vour ré-engagez (sans le savoir peut-etre), pour un mois, chaque mois. Donc pas de pro-rata en cas de coupure de ligne.
De plus, en imaginant que le pro-rata soit effectif, vous ne gagneriez pas grand chose (15 jours), soit 8 euros si vous aviez le forfait le plus cher, ou 1 euro pour le forfait à 2 euros.

A 34 centimes la minutes, vous devez les convaincre en moins de 3 minutes, pour rentrer dans vos frais...

Par **Jérémy**, le **28/09/2013** à **08:18**

Merci perrie31 pour votre réponse.
Le problème n'est malheureusement pas aussi simple car les CGV ne contiennent aucune mention indiquant si le mois entamé est du ou non.
Difficile pour moi de avoir si je peux exiger un remboursement au prorata ou non.

Par **Lag0**, le **28/09/2013** à **09:24**

Bonjour,
Les CGV indiquent que la résiliation est effective sous 10 jours après réception de la lettre recommandée. C'est donc qu'il est possible de résilier en cours de mois.
En revanche, comme ici vous avez utiliser la résiliation par portabilité, donc sans envoyer vous même une LRAR de résiliation, c'est plus compliqué car cette procédure n'est pas encadrée.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés