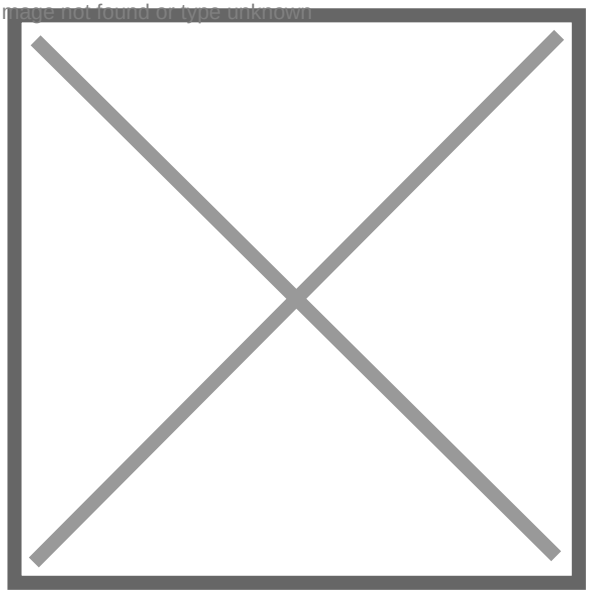
Image not found or type unknown



Non-respect du contrat souscrit.

Par **datanumberone**, le **17/08/2012** à **15:12**

Bonjour,

Il y a un mois, j'ai souscrit une offre bloquée chez un MVNO (un opérateur utilisant le réseau SFR). Le contrat stipulait une réduction de l'Internet mobile au-delà d'un seuil de 250 Mo par mois. La personne rencontrée en magasin a mis en avant cet avantage, tout comme le site Internet. C'est d'ailleurs pour ça que j'ai choisi cet offre. Après quelques jours, surprise : impossible d'aller sur Internet. Selon les mentions légales, ma connexion aurait dû être réduite à 64 kb/s, la connexion Internet n'aurait donc pas dû être bloquée. Après avoir appelé le service clients (incompétent) une bonne dizaine de fois pour une durée totale de deux ou trois heures, j'envoie une lettre au service réclamations. En guise de réponse, un simple message sur mon répondeur, assez confus, me répétant la même chose que le service client. Excédé, et après un dernier appel au service client ce matin (infructueux), je ne sais plus quoi faire.

Quels sont mes droits envers l'opérateur, que puis-je exiger de ce dernier ?
La résiliation aux torts de l'opérateur est tentante mais serait compliquée. Est-ce une solution ?
Une poursuite en justice pour publicité mensongère en dernier recours est-elle envisageable ?

Merci d'avance pour votre aide.

Cordialement.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés