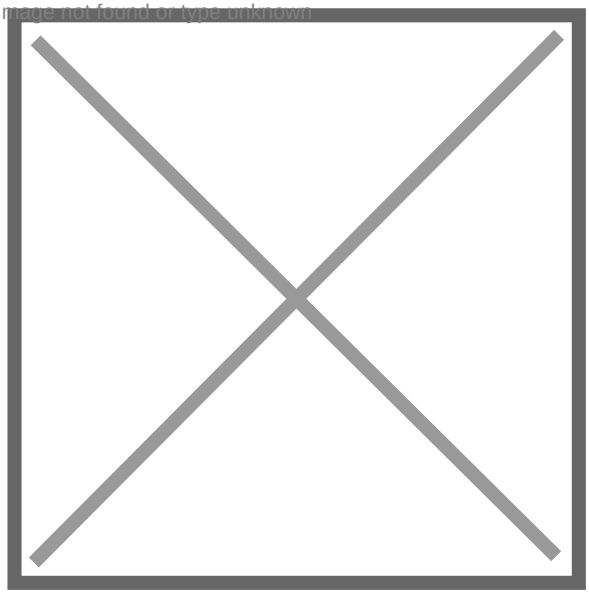
Image not found or type unknown



Prelevement abusif operateur internet

Par **balbo**, le **06/09/2009** à **21:23**

Bonjour,

Depuis novembre 2008, nous avons fait des demandes pour avoir accès à internet à notre domicile auprès de divers fournisseurs internet (SFR, Alice).
Aucun de ces deux fournisseurs n'ont fait suite à notre demande car nous avons un multiplexeur sur notre ligne téléphonique et personne ne veut nous l'enveler.

Ormis ce problème, lors de notre demande auprès d'Alice, contact pris par téléphone, ils m'ont demandé mes coordonnées bancaires pour monter le dossier et par la suite je devais remplir les papiers dont l'autorisation de prélèvements.

Le 25 mai 2009, nous avons vu sur nos relevés bancaires qu'on avait été prélevé en avril et en mai 2009 deux montants de 34.90€. Lorsque nous avons remarqué cette anomalie nous avons de suite contacter le service de facturation d'Alice pour leur demander le remboursement car il faut savoir que nous n'avons jamais renvoyer la demande de prélèvement signé à notre banque car avant tout nous voulions d'abord savoir si on allait avoir accés à internet.

Je les appelle tous les mois pour avoir le remboursement car depuis le 25 mai nous ne sommes toujours pas remboursé et à chaque fois qu'on les appelle ils nous disent que notre demande est en cours de validation.

Je trouve leur méthodes inadmissibles et abusives car sans vérifier leur information ils nous prélèvent des sommes sans savoir si nous avons internet ou pas. Lors de mon dernier appel autour du 25 août, nous les avons menacé de prendre contacter avec un service juridique des consommateurs.

Je voudrais donc savoir quels sont nos droits et ce que nous pouvons faire, tout d'abord contre Alice et contre notre banque qui a laissé ce prélévement se faire sans autorisation de prélèvements ?

Je vous remercie d'avance de vos réponses et j'espère avoir un retour positif car là je suis un peu desespérée.....

Merci,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés