



Résiliation abonnement pour mutation à l'étranger

Par **Lucille85**, le **24/02/2010** à **01:02**

Bonjour,

Merci par avance de bien vouloir me conseiller pour le problème suivant :

En octobre ou novembre 2002 je me suis abonné a SFR mobile, depuis je renouvelle tout les 2 ans cet abonnement, je l'ai donc renouvelé en 2008 mais j'ai eu une mutation à l'étranger (Polynésie française) en 2009 (je suis enseignante).

Avant de partir j'ai appelé plusieurs fois le service SFR pour connaitre la procédure en cas de mutation, ils m'ont donné la liste des documents a fournir et m'ont assuré qu'en cas de mutation mon contrat prenais fin le mois suivant l'obtention du courrier.

J'ai donc envoyé en recommandés tout les documents prouvant ma mutation à SFR le 22.09.2009 afin de résilier le contrat (avec pour motif une mutation a l'étranger).

En décembre je me suis aperçue que mon compte était toujours prélevé par AVP SFR MOBILE depuis le 6 Novembre 2009 (alors qu'il aurait du prendre fin en octobre) et je règle chaque mois une somme d'un montant irrégulier (qui ne correspond pas au montant de mon abonnement)

Je les ai donc contacté par téléphone, ils ont dit que cela allait cesser, que c'était une erreur de leur part et qu'ils allaient me rembourser, mais qu'il fallait que je leur renvoi un document en plus pour leur dossier. J'ai tout envoyé en recommandé le 11.09.2010.

Le 08.02.2010 ils m'ont encore prélevé de l'argent et je viens de recevoir un courrier de leur part disant :

« Par courrier du 25 janvier 2010 (je l'ai envoyé le 11), vous nous demandez la résiliation du contrat et souhaitez que celle-ci soit rétroactive suite à votre première demande en date du

30.09.2009.

Nous avons bien enregistré votre demande de résiliation. Le contrat sera résilié le 4 février 2010. En effet, conformément aux Conditions générales d'abonnement, nous avons procédé à la résiliation avec exonération des mois contractuels restants.

Par ailleurs, nous vous informons qu'aucune régularisation ne sera antérieure à votre contrat.
»

Depuis novembre 2009 SFR m'a donc prélevé environs 350 euros alors que je n'utilise pas la ligne,

Je suis en colère puisque si les conseillers téléphoniques m'avaient dit que ce ne serait pas immédiat j'aurais pu au moins faire profiter quelqu'un de la ligne plutôt que payer pour rien.

Y a-t-il un recours pour qu'il me rembourse ?

Je pense être dans mes droits de les attaquer en justice et je voudrais connaître la procédure à suivre.

Pensez-vous que j'ai raison de les attaquer en justice afin de me faire rembourser ?