



## Suite panne réseau internet et téléphonie, pas de remboursement

Par **charot**, le **15/12/2008** à **20:18**

Bonsoir ,

Suite à une panne réseau , j'ai été privé pendant 1 mois du service internet + du téléphone avec lequel j'avais la téléphonie illimitée. A chaque fois que j'appellais l'assistance technique je leur demandais évidemment des infos sur la résolution de la panne mais aussi si il me confirmait le remboursement intégral de mes communications que j'allais passer à partir de mon téléphone portable , à aucun moment ils n'ont été négatif c'était toujours oui "on remboursera tout vos appels". Après la résolution de la panne j'ai fais un courrier que j'ai adressé au service réclamation avec les photocopies de mes factures du téléphone portable. Comme réponse il ne me rembourse rien au niveau téléphonie et m'offre uniquement 90 minutes d'appel gratuit vers leur assistance technique.

Question ai-je un recours possible ?

Merci à vous pour vos réponses.

Par **Tisuisse**, le **15/12/2008** à **23:45**

Vous avez le droit d'exiger, grace à une loi récente (pas plus de 2 ans) la réduction d'abonnement correspondant à la coupure due à la panne et au remboursement de vos frais de téléphone. Les FAI (fournisseurs d'accès internet, cable, téléphone, etc) ont maintenant une obligation de résultat, obligation qui viet s'ajouter à l'obligation de conseil et à l'obligation de

moyens.