



OVH , Résiliation et facture

Par **Franc27**, le **02/11/2021** à **16:41**

Bonjour,

Mi-juin 2021, j'ai demandé la résiliation de mon hébergement OVH via l'espace client et, avec étonnement, je reçois une notification de facture à payer fin juillet.

Via l'espace client, j'ai envoyé un message à l'assistance pour contester cette facture de 55 € et demandé, pour la 2e fois, la résiliation de tous mes services OVH lié à cet hébergement. Quelques jours après la notification de facture en tout début d'août.

La réponse d'OVH fut sans appel. Je dois payer et, en m'écrivant qu'il y a aucune trace de ma demande de résiliation et que je suis sous contrat, avec un rappel pour comment faire la demande de résiliation via l'espace client.

Le problème étant qu'ayant fait ma demande de résiliation via l'espace client, je n'ai aucune preuve. et OVH n'envoie pas de mail pour confirmer la bonne prise en compte de la résiliation. Il n'y a pas d'historique d'activité dans mon espace client et l'étiquette "résiliation" a été remplacé par "facture à payer".

J'ai écrit et répondu à OVH que j'étais scandalisé par leur attitude et, contrairement à ce qu'ils affirment, que je n'ai pas reçu de mail portant l'objet renouvellement automatique. J'ai demandé une troisième fois de procéder à la résiliation.

OVH ne m'a pas répondu sur ces sujets et s'est opposé à me communiquer une adresse postale pour le service réclamation. J'ai imprimé les réponses d'OVH et les mails d'OVH de l'assistance. Depuis ce jour, j'ai reçu 3 courriers du service recouvrement Intrum Justitia qui me réclame de payer 95 €, tout en lettre simple.

Après des recherches sur Internet, forum et pages internet, il me semble qu'Intrum Justitia peut uniquement me réclamer la somme d'argent de la facture impayée et qu'il est interdit pendant la phase "amiable" d'ajouter des frais de recouvrement or, ici, 40 € en plus avec des frais d'"intérêts" en supplément.

Intrum Justitia n'écrit pas frais de recouvrement mais écrit "indemnité ... avec à côté Art. L441-10 du code du commerce".

Sur les conseils de plusieurs, j'ai préféré ne pas répondre à Intrum Justitia (qu'il était mieux de s'adresser à nouveau à OVH).

Mais le dernier courrier et 3ème de Intrum Justitia, porte en gros titre Dernier avis avant procédure judiciaire avec menace de réaliser une requête injonction de payer auprès d'un juge.

Bien qu'ayant lu, qu'apparemment, pour que cette procédure soit validée par un juge, il faut préalablement :

- envoyer un courrier de mise en demeure avec AR afin qu'une preuve de réception soit apportée,
- que la mention "Mise en demeure" doit figurer sur le courrier, or la mention "Mise en demeure" sur les courriers n'y est pas écrite et ces courriers ont été envoyé en lettre simple sans AR.

J'ai relevé sur plusieurs forums que tant que nous ne recevons pas un courrier AR qu'il ne faut pas s'inquiéter.

Ce qui me fait peur c'est que j'ai lu que, c'est seulement après validation du juge pour l'injonction payer que je pourrais contester.

Une chose est sûre, je ne peux pas apporter la preuve de la demande de résiliation mais, en revanche, je suis formel, je n'ai reçu aucun mail portant l'objet avis de renouvellement automatique me donnant la possibilité de résilier le service OVH et pas seulement cette année, les années précédentes aussi je n'ai jamais reçu ce type de mail de la part d'OVH. (mais je n'y ai pas prêté attention car je voulais renouveler mes services).

L'Article L215-1 du code de la consommation n'a pas été respecté.

source <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33991>

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034072591/

Bref je suis outré par cette situation. et j'espère que vous pourrez m'aider et que d'autres personnes ayant vécu cette situation pourront m'apporter des témoignages et conseils.

Merci.

Par **Tisuisse**, le **05/11/2021 à 13:58**

Bonjour,

Vous n'avez pas à répondre à I J mais directement à OVH, votre seul interlocuteur. Si vous

revez une LR d'I J, exigez d' I J, par LR/AR qu'il vous envoient le Titre Exécutoire délivré par un juge. Je vous fiche mon billet qu'ils n'ont rien.

Par ailleurs, vous n'êtes pas très curieux. En 2 clics j'ai trouvé ceci sur OVH :

OVH

SAS au capital de 10 069 020 €

RCS Lille Métropole 424 761 419 00045

Code APE 2620Z

N° TVA : FR 22 424 761 419

Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France

Directeur de la publication : Octave KLABA

Président : Henryk KLABA

Directeur général : Miroslaw KLABA

Directeur général délégué : Octave KLABA

Directeur général délégué : Halina KLABA

donc l'adresse se retrouve très facilement.

Par **Franc27**, le **15/03/2022** à **00:56**

Merci de votre réponse

Pour l'adresse OVH, si j'ai écrit c'est parce que je trouve incorrect que le service client a refusé de la communiquer.

Sur un autre forum, une personne m'a répondu que Art. L441-10 du code du commerce est valable uniquement pour une entreprise. Et en aucun cas, à destination d'un particulier/consommateur.

donc I J m'a envoyé des courriers illégaux.

D'ailleurs depuis la rédaction de ce message , plus aucune nouvelle de IJ et OVH