



## Probleme resiliation neuf telecom

Par **ypondevie**, le **11/02/2008** à **13:36**

Bonjour, J'ai été abonné pendant 8 mois chez Neuf et un probleme technique m'a décidé à resilier mon contrat : L'offre 100% neuf box doit permettre un access internet et telephonie et ne plus payer l'abonnement franced telecom. Hors au bout de 2 mois, j'ai reçu ma facture france telecom sur laquelle l'abonnement figurait toujours.

Après de nombreux appels aux services technique de neuf, ceux-ci mon déclarer ne rien pouvoir faire. Après avoir demandé le servicede de resiliation, ceux-ci mon fait une offre de remise de 15€ par mois pendant 4mois afin de compenser le probleme (france telecom=15€/mois) et en me precisant que passer ce deali, le probleme serait resolut.

Au bout de 4 mois, le probleme etant toujours présent, la meme offre m'a été proposée pour une durée de 4 mois.

Au bout de 4 mois, le probleme était evidemment toujours present et donc j'ai effectué le necessaire afin de resilier mon abonnement en precisant que cela était du a un probleme technique et donc que je ne devais pas payer les frais de resiliation (cf contrat neuf telecom : si tout ou partie du service n'est as rendu, la resiliaiton est sans frais).

Cela fait maintenant plusieurs mois que neuf me fait parvenir une facture avec frais de resiliation inclu que je ne veut pas payer. Que dois-je faire afin de resoudre ce probleme ?

Par **Jurigaby**, le **11/02/2008** à **14:28**

Bonjour.

saisissez le juge de proximité afin de faire valoir la résiliation du contrat sans frais.  
Article 1184 du code civil.

Par **ypondevie**, le **11/02/2008** à **15:27**

Merci.

Compte tenu des indications que je donne, est il possible que ce soit Neuf qui est raison a propos des frais de résialiation ?

Par **ladyrose**, le **11/02/2008** à **16:13**

Bonjour Ypondevie,

Sauf erreur ou omoission de ma part, vous vous êtes abonné auprès de ce FAI en 2007; et selon ses CGU: à trouver dans votre contrat, il vous incombait d'effectuer la résiliation de votre ligne auprès de l'opérateur historique par LR-RA!

Le cas échéant, ce dernier vous réclame les frais pour une démarche que vous deviez effectuer; mais j'avoue que les commerciaux des FAI ne vous le spécifiaient pas toujours en vous faisant une offre "alléchante".

Merci de relire votre contrat pour vous en assurer.

Par **ypondevie**, le **11/02/2008** à **16:57**

Merci de la precision.

J'ai effectivement effectuer ma resiliation par lettre recommandé avec accusé de reception detailant les raisons de la resiliations et en precisant les clauses du CGU stipulant mon droit de resiliation sans frais.

Et pourtant, neuf n'en a pas tenu compte ...

Par **ladyrose**, le **12/02/2008** à **07:17**

Re-bonjour,

Vérification faite, et compte tenu devos précisions;vous êtes effectivement en droit de saisir le Juge de proximité qui statuera sur les faits.

Bon courage et excellente journée.

Par **ypondevie**, le **12/02/2008** à **09:04**

Merci

Par **ypondevie**, le **12/02/2008** à **09:06**

Re-bonjour

Afin de saisir le juge de proximité, pouvez-vous m'expliquer brièvement comment se déroule cette procédure.

Merci beaucoup de vos réponses.

Par **ladyrose**, le **12/02/2008** à **09:25**

Re-Ypondevie,

Pendant que j'y pense, afin de constituer un dossier solide, adressez une LR-AR à votre FAI en lui citant sa CGU qui stipule que les frais de résiliations ne sont pas à votre charge, et en fin de courrier, informez lui que vous faites suivre une copie de ce courrier à la DGCCRF de votre lieu de résidence, ainsi qu'à une Association de consommateurs du type: "UFC-Que Choisir".

Autant de pièces importantes à verser à votre dossier.

Quant à votre Juge de proximité, cherchez dans votre département; éventuellement sur le net: à Tribunal d'Instance, ses coordonnées y figurent.

Le cas échéant, dans votre Mairie de résidence, vous trouverez cette information.

Excellente journée.