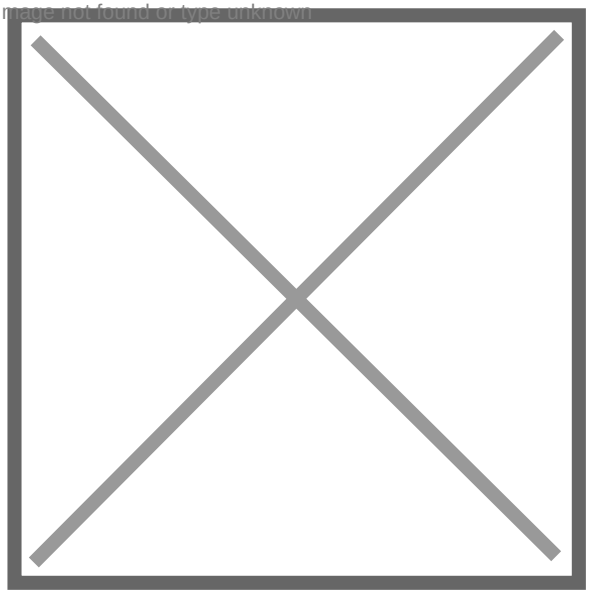
Image not found or type unknown



Résiliation d'abonnement internet sans mon consentement.

Par **Joris**, le **02/07/2008** à **12:47**

Bonjour,

J'ai démarré début avril 2008 un abonnement internet comprenant la connexion illimitée, la télévision et le téléphone. J'ai ensuite reçu l'équipement par Colissimo et fait l'installation moi-même autour du 10 avril, et tous les services fonctionnaient. Le FAI m'a ensuite contacté deux fois par téléphone (sur la ligne fixe qu'ils avaient eux-même activée) pour vérifier la bonne réception du colis, ce que ma compagne leur a confirmé à chaque fois.

Cet abonnement a été résilié par le FAI mardi 1er juillet, selon eux parce que j'avais refusé le colis et que je n'étais plus intéressé par leur offre, ce qui est faux. Selon l'opérateur, il semble que cette information leur a été transmise par la Poste.
Je suspecte une erreur de livraison de courrier, un de mes voisins ayant pour nom de famille mon prénom, ce voisin ayant ensuite répondu à ma place. Il est en effet déjà arrivé plusieurs fois depuis mon emménagement en mars que du courrier m'étant destiné lui soit livré, et qu'il me le retourne par la suite après l'avoir ouvert.

- Pourriez-vous m'indiquer quels sont mes droits, et quelle(s) action(s) je dois entreprendre pour éviter que cela ne se reproduise?
- Pourriez-vous aussi me confirmer que je suis en droit de refuser au FAI de payer le transport de son matériel si il me le réclame?

Merci d'avance.
Joris

Par **coolover**, le **21/07/2008** à **21:02**

Pour ton FAI, tu peux leur reprocher la résiliation abusive alors qu'ils avaient connaissance de la bonne réception de ta part du matériel par la signature du collissimo et leurs deux appels téléphoniques. Leur responsabilité peut être engagée (Art. 1147, cciv) et tu peux éventuellement les contacter par téléphone ou par courrier recommandé afin de trouver une solution amiable.

Côté Poste, et en prévention, tu peux éventuellement effectuer une réclamation auprès d'eux pour leur signaler les difficultés et les dysfonctionnement constatés afin d'éviter que le problème ne se reproduise.
Parfois, en se déplaçant au bureau de poste près de chez toi, tu peux directement en parler avec le postier, voire son responsable.
A tenter également.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés