



Résiliation d'un contrat de téléphone portable

Par **Bbyoulie**, le **17/04/2009** à **15:57**

Bonjour,

Mon problème est survenu lorsque j'ai emménagé dans mon nouvel appartement. En effet, mon téléphone portable ne captait pas. Hors, le titulaire de celui ci est ma maman, et je suis stipulée utilisatrice sur le contrat. Après avoir appelé le service client de bouygues telecom et avoir lu mon contrat ainsi que les conditions générales de services, ma mère envoie une lettre AR pour demander la résiliation de ma ligne pour cas de force majeur. La semaine dernière, la ligne de mon portable est supprimée (sans que j'en sois prévenu). Le soir même, un courrier dans notre boîte au lettre nous informe que la ligne a été résilié et que 350 euros de frais de résiliation seront prélevé car le téléphone était encore sous engagement. Hors, dans le contrat, il est écrit que le déménagement peut être un cas pour résilier et il n'est mentionné à aucun endroit que l'on doit faire la différence entre le titulaire et l'utilisateur du portable pour la résiliation pour déménagement. Aujourd'hui le virement est bloqué et je suis en attente de leur appel. Quel moyen ai je pour me défendre?

Lors d'un dernier appel, ils m'ont indiqué qu'ils auraient la possibilité de rouvrir ma ligne sans me facturer les frais sous 3 semaines, mais mon problème sera toujours le même.

Merci d'avance pour votre aide.

Cordialement

Julie L.