



Impossibilité de suspension sfr box

Par **piero**, le **12/01/2010** à **16:35**

Bonjour,

Je vais vous raconter l'histoire qu'il m'arrive en ce moment avec ma sfr box.

Je suis actuellement étudiant. J'avais pris une box en 2008 pour moi et mes colocataires en mon nom afin de profiter d'internet à la maison. En juillet 2009 j'ai changé de maison, j'ai donc naturellement voulu résilier mon abonnement. A l'époque le service résiliation m'informe qu'il est possible de suspendre le contrat pendant 6 mois jusqu'en janvier 2010 donc, et que l'un de leur conseiller m'appellera en janvier pour si je le voulais réactiver mon compte ou suspendre de nouveau pendant 6 mois. J'ai donc sauté sur l'occasion car la suspension ne coûtait que 10 € au lieu d'une résiliation qui coûte elle 45€, sachant que je le reprendrais certainement à partir du mois de juin 2010. Le 4 janvier, alors en pleine journée d'entretien pour mon stage, je ne réponds pas au téléphone, ce n'est pas très bien vu, mais je reçois un sms "SFR : suite à votre demande, vos services internet seront réactivés dans les prochaines 24h." :blink: .

Je me dis bon il faut que je les appelle pour régler cette affaire au clair, ce que j'ai fait aujourd'hui 12 janvier 2010.

Aujourd'hui au service commercial, j'apprends que le renouvellement de suspension est impossible et que mon compte a belle et bien été réactivé avec la facture bien entendu. De plus en me renseignant avec ma conseillère rachida, j'apprends que je serais facturé jusqu'à temps que je n'envoie pas de lettre recommandée pour dire que je résille mon contrat, à peu près un mois, alors que j'habite ailleurs et que ma box est dans son carton sous mon lit et que je viens de passer 20 minutes au téléphone au 1077 à expliquer mon cas.

Je réagis donc sur ce forum car j'ai vraiment l'impression de me faire avoir alors que je voulais rester client chez sfr et en même temps prévenir ceux qui vont arriver comme moi en fin de suspension.

J'ai donc plusieurs questions:

1-Est-il normal que l'on me dise quelque chose au service résiliation et l'inverse au service commercial?

2-Puis-je réclamer un remboursement ou une compensation?

3-Est-ce que cette pratique est autorisée car je la trouve personnellement honteuse et injuste?

4-Que puis-je faire à part résilier au plus vite et perdre 50€, au profit d'une technique commerciale plus que douteuse?

Piero

Par amajuris, le **02/01/2013 à 17:56**

bjr,

comme en toute matière, ce qui compte ce sont les écrits et en particulier dans votre cas, les conditions générales de vente de votre fournisseur qui doivent préciser les modalités de résiliation de l'abonnement.

il existe un forum neuf-sfr ou vous pouvez peut être trouver une solution à votre problème.

cdt