



Operateur mobile prelevement impayés

Par **merlin64**, le **09/05/2011** à **19:16**

Bonjour,

je suis chez virgin mobile, j'ai pris mon abonnement en octobre 2010. Depuis le mois de novembre 2011 selon eux tout mes prélèvements (par CB) sont revenus impayés. Je ne doute pas qu'ils soient revenus impayés quoique ma banque m'aurait prévenu. Je doit contacter ma banque demain.

Virgin me réclame 238€ d'impayés. Ok

Je m'en suis aperçu il y a quelques jours car je n'arrivais plus à passer d'appel. J'ai donc contacté virgin et c'est là que j'ai appris pour tout ces impayés.

Ils ne m'ont jamais envoyés aucune lettre ni même SMS pour m'en avertir ils ont laissé trainer. Résultat une sacrée facture que je ne peux régler, ils me propose de me déduire un mois de forfait et me faire un échéancier sur 3 mois (100€/moi avec mon abo qui court toujours évidemment sans pouvoir l'utiliser)

On t'il le devoir d'informer leur client que les prélèvements reviennent impayés?

Que puis je faire?

je suis au chômage et ne peut payer une telle somme

Merci beaucoup je suis perdu

Par **mimi493**, le **09/05/2011** à **20:42**

Vous avez bien vu sur vos relevés de compte que le paiement de l'abonnement n'y était pas et l'argent provisionné pour y est toujours

Si vous ne recevez pas de facture, je suppose qu'il y a la facturation électronique ?

Par **merlin64**, le **09/05/2011** à **21:21**

bonsoir

oui aucun prélèvement sur mes relevés

et il y a toujours de l'argent a cette date (je reçois une paie le 6/7 du mois une autre paie le 10 et le prélèvement virgin s effectue le 9)

les prélèvements des mois d octobre et novembre 2010 sont passés d après virgin

et je ne reçois pas de facture, pourtant d'après la répression des fraudes l opérateur doit fournir la 1ere facture par papier et ensuite demander aux clients s'ils acceptent les factures électroniques, ce qui n'as pas été mon cas, j ai directement eu ma facture électronique.

Par **mimi493**, le **09/05/2011** à **22:00**

Comme ça n'a pas été prélevé, l'argent y est toujours.

Vous devez cette dette, ils vous font une remise et un échelonnement, vous devriez en profiter, et demander à votre conseiller de compte pourquoi les paiements ont été rejetés.

Par **merlin64**, le **09/05/2011** à **23:15**

je pense que les prélèvements n'ont pas été rejetés par la banque, ma banque m'en aurait informé (je vérifie demain quand même auprès de ma banque)

je pense plutôt qu'il y a eu un problème chez virgin, et est ce normal de ne pas prévenir sont client que les prélèvements ne passe pas ? (virgin)