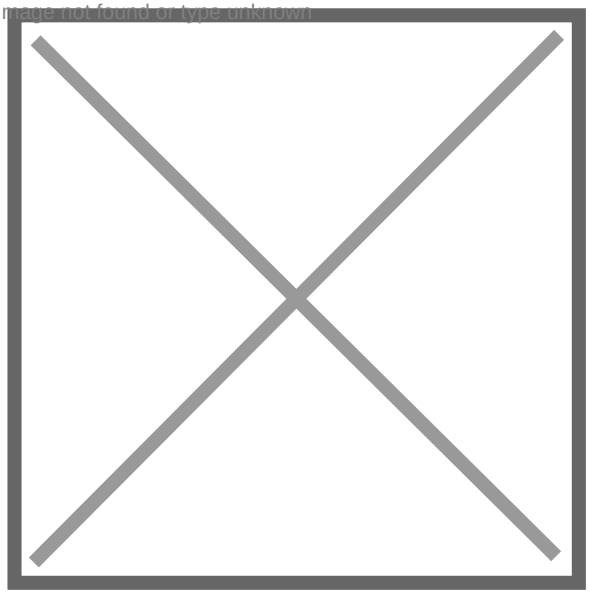
Image not found or type unknown



Option internet facturée mais non indiquée

Par **Tokintome**, le **10/07/2009** à **22:16**

Bonjour,

je poste ce message suite à la communication téléphonique que je viens d'avoir avec le service clientèle Alice.

Pour résumer la situation, Alice a changé mon forfait internet au mois de décembre dernier. Mon ancien abonnement de 20 euros/mois n'étant plus disponible (comme par hasard) mon forfait est passé à 34,95 euros/mois. J'ai immédiatement contacté le service résiliation Alice en mettant en avant leur façon de faire pas très commerciale. J'ai réussi à négocier 3 mois gratuit (donc janvier, février, mars). Rien à dire sur le suivi client très à l'écoute à ce moment là.

Je me suis rendu compte seulement ce mois-ci (c'est peut être là mon erreur...) que depuis le mois d'avril, mon forfait initial de 34.95 euros dépassait régulièrement les 45 euros.

J'ai donc consulté l'état de mon abonnement sur le site du fournisseur :
une option de 9.95 euros m'était facturée en supplément. Option dont je ne savais pas être le bénéficiaire et que je n'ai d'ailleurs jamais demandée.

J'appele donc la hotline Alice. Le service client m'a clairement indiqué que c'était de ma faute; que j'avais oublié de faire annuler cette option gratuite uniquement le premier mois (et reconduite automatiquement si aucune demande n'est faite).

Comment résilier une option si on ne sait même pas qu'on en bénéficie!!!

L'entretien téléphonique est monté en ton face à un conseiller clientèle qui ne mâchait pas

vraiment ses mots.

Alice ne pouvait être mise en cause selon lui car la faute me revenait entièrement.

Le problème qui se pose à moi c'est que je n'est jamais été informé de cette option et que cela ne figure pas non plus sur le courrier envoyé par Alice lors du nouvel abonnement (j'ai reçu uniquement un document m'informant de la réception du modem et de mes codes de connexion).

A part résilier mon abonnement (sous peine de payer des frais supplémentaires) y a t’il moyen d'obtenir de la part d'Alice le remboursement de cet option? Pour faire plus simple: qui est en tort dans cette histoire?

Merci d'avance pour vor infos

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés