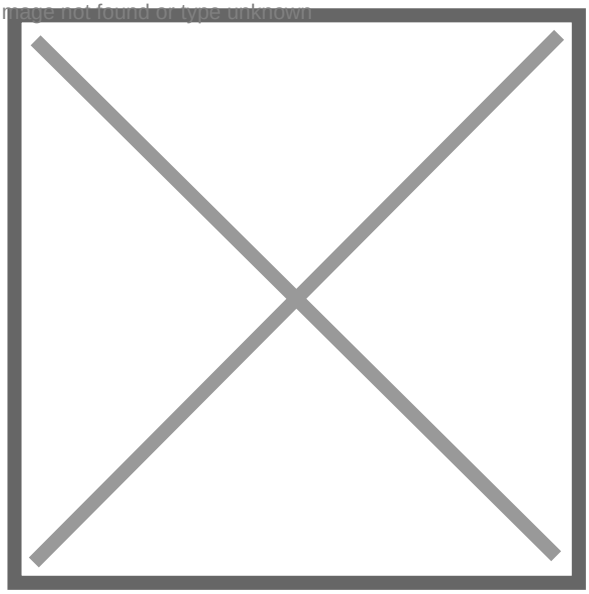
Image not found or type unknown



Prelevement alice alors que je ne suis pas abonné chez eux.

Par **gari**, le **04/10/2012** à **15:54**

Bonjour,
ma mère avait souhaité en 2009 avoir internet à la maison, des démarcheurs d'ALICE sont passés dans notre quartier. Trois mois après n'étant toujours pas relié à internet, nous avons recontacté Alice pour leur dire que nous étions fatigué d'attendre, que la connexion était repoussé tous les 15 jours depuis trois mois et nous leur avons demandé de cesser toute opération nous concernant car nous allions nous renseigner chez un concurrent. Le 11-09-2009, nous sommes connecté chez orange.
Ma mère s'aperçoit quelque mois plus tard qu'elle est prélevé d'environ 30€ tous les mois depuis septembre 2009. Elle appelle, on lui dit que c'est une erreur qui va être rectifié. Quelques mois plus tard, elle remarque qu'elle est toujours prélevée, elle appelle ALICE. Et on lui répond que sa demande de résiliation est prise en compte. Et cela continue, elle résilie une première fois par courrier rar : rien n'est fait. Une deuxième fois, le 24 juin 2012, elle écrit à Alice pour redemander sa résiliation et le remboursement des sommes perçues de manière abusive puisqu'elle n'a jamais eu décodeur, box ou tout autre appareil permettant d'utiliser les services d'ALICE. Et là, de mieux en mieux, on lui prélève 199€. Je rappelle à nouveau ALICE. Mon interlocutrice se connecte à "mon compte" grâce à mon ancien numéro de téléphone fixe et m'annonce que ce prélèvement a été effectué car je n'ai pas restitué le matériel ALICE. Or j'explique à cette personne que j'ai refusé le matériel lorsque le transporteur s'est présenté à mon domicile et par conséquent je ne peux pas restituer quelque chose que je n'ai pas perçu. Et là , s'engage un dialogue de sourd : elle peux accéder à mon dossier mais ne peut pas me dire si oui ou non le matériel est bien dans leurs entrepôts car elle ne peut pas accéder à mon dossier : elle se contrarie à tout moment. Voyant que je perds mon calme, je l'entends qui s'amuse de la situation ce qui m'exaspère encore plus.
résultat final : elle me demande d'écrire pour résilier une troisième fois et me donne une adresse sur Paris. Je lui ai demandé que me sois envoyée une copie du bon de livraison

signée de ma main : ce document n'existe pas puisque je n'ai jamais rien eu qui venait d'ALICE. Elle me répond qu'il faut voir avec un autre service, que ce n'est pas son service qui s'en occupe. Cela fera 3 fois que je "résilie" avec ce nouveau courrier, pouvez-vous me dire si je peux avoir gain de cause ? merci par avance

Par **pat76**, le **04/10/2012** à **17:14**

Bonjour

La première chose à faire c'est de voir le banquier pour qu'il n'accepte plus de demande de prélèvement émanant de la société Alice.

Ensuite, vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous mettez AALICE wen demeure de rembourser l'intégralité des sommes prélevées illégalement pour un contrat que vous aviez résilié et pour un matériel que vous aviez refusé lors de la livraison.

vous indiquez que le démarchage à domicile fait l'objet d'une législation bien précdise et que toute infraction à une seul alinéa des articles du Code de la Consommation régissant le démarchage à domicile entraîne la nullité du contrat.

Vous précisez que si le remboursement de l'intégralité des sommes n'est pas effectif dans les 8 jours au plus tard à la réception de votre lettre, vous assignerez ALICE devant la juridiction compétente pour faire valoir vos droits et ne manquerait pas de réclamer des dommages et intérêts.

Vous ajoutez que vous informer les services de la répression des fraudes pour expliquer la situation et prendre contact avec UFC-QUE CHOISIR pour vous faire aider dans la procédure que vous engagerez si vous n'êtes pas remboursée dans le délai précité.

Vous joindrez au courrier une copie de vos précédentes lettres de résiliation.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés