



Changement d'offre internet par telephone

Par **tarabiscotte**, le **29/10/2018** à **18:16**

Bonjour,

j'ai une offre internet par box ADSL (internet + telephone) chez Bxxxxx-Telecom. Un conseiller clientèle m'a appelé il y a quelques jours pour me demander si j'étais satisfait, puis il m'a dit que l'opérateur télécom, pour me récompenser de ma fidélité, m'offrait une réduction de 5 euros sur mon abonnement pendant 6 mois.

Or quelques heures après cet appel, je reçois un sms de l'opérateur m'indiquant les nouvelles conditions de mon abonnement qui ne m'ont absolument pas été dites au téléphone.

A savoir: j'aurai bien une remise de 5 euros pendant 6 mois mais en contre-partie je suis engagé avec cet opérateur pour une durée de 12 mois.

Puis-je contester cet engagement de 12 mois que je n'avais pas jusqu'ici ?

Par **Jules G**, le **30/10/2018** à **12:58**

Bonjour,

Vous pouvez naturellement contester et refuser cet engagement que vous n'avez pas contracté en demandant à cet opérateur de vous transcrire la conversation que vous avez eue avec le conseiller en question.

Par **morobar**, le **31/10/2018** à **09:30**

Bonjour,

Vous n'avez aucun droit à exiger, hélas, la transcription d'un enregistrement dont vous ne connaissez même pas l'existence éventuelle.
Vous refusez simplement en niant tout accord de votre part.

Par **Jules G**, le **31/10/2018** à **13:31**

Bonjour,
Encore une fois, vous interprétez un texte à la sauce qui vous arrange. En effet, je n'ai pas écrit à tarabiscotte **d'exiger** de l'opérateur la transcription de la conversation avec un conseiller mais de lui réclamer copie de cette transcription comme preuve d'accord à la souscription du contrat.

Se refusant à le faire, est ne pas apporter la preuve de cet accord.

Refuser simplement en niant tout accord de sa part, hélas, sera insuffisant à la mise en place de cet abonnement.

Par **morobar**, le **31/10/2018** à **17:20**

Bonjour,
Vous avez soutenu une position, je prétends à l'inverse.
Je relis: " en demandant à cet opérateur de vous transcrire la conversation que vous avez eue avec le conseiller en question."
Alors on ne peut rien exiger ni demander en conditionnant cette transcription dont on ignore si elle existe à la résolution du conflit.
Vous voulez renverser le fardeau de la preuve, or la doctrine est qu'on ne peut prouver quelque chose qui n'existe pas.
C'est bien au prestataire de prouver l'engagement et non au client de démontrer son refus.