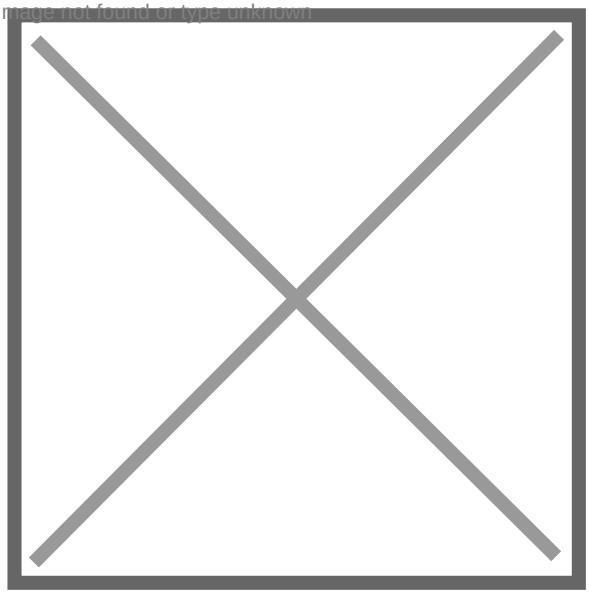
Image not found or type unknown



Freebox V6 jamais reçue mais facturée...

Par **PeeweeStAvril**, le **04/07/2014** à **19:43**

[fluo]BONJOUR[/fluo] **marque de politesse**
Je suis abonnée à internet ADSL chez Free depuis 2007.
En juin 2012, j'ai commandé la nouvelle Freebox Révolution V6 en spécifiant une livraison en relais Kiala : je suis invalide et j'ai besoin d'une tierce personne pour débrancher l'ancienne box et m'accompagner pour récupérer la nouvelle.
Cette Freebox V6 n'a jamais été livrée au relais Kiala. Free l'a ensuite envoyée par UPS, colis que j'ai dû refuser étant dans l'incapacité de remettre l'ancienne box au livreur.
Free m'a facturé 50€ pour cette nouvelle box et depuis cette date, me surfacture 5,99€ / mois pour l'utilisation de ce nouveau modèle.
Fin juillet 2012, j'ai réclamé à Free les sommes indûment perçues.
Leur réponse :
-*"...**il en est de votre responsabilité de réceptionner ou pas le matériel** prévu dans le cadre de votre abonnement.*
*-...Par ailleurs, **vous avez pu bénéficier, grace à votre abonnement V6 aux avantages liés à l'utilisation du modem Révolution**. C'est la raison pour laquelle nous regrettons de ne pouvoir accéder à votre demande."*
Par la suite, mon état de santé ne m'a pas permis de donner suite à ce litige.
Aujourd'hui j'ai décidé de résilier mon abonnement chez Free mais je souhaite relancer ma demande concernant ces sommes que Free n'aurait pas dû, à mon avis, me facturer.
Que pensez-vous de leur réponse ? Un fournisseur a-t-il le droit de facturer des services liés à un matériel non réceptionné ? Qu'en est-il de ma responsabilité concernant la réception du matériel ?
Merci de votre réponse

Par **Lag0**, le **05/07/2014** à **10:54**

Bonjour,
L'important est de voir qui respecte ou pas le contrat.
A priori, le FAI a bien rempli sa part en vous faisant parvenir le matériel, matériel que vous avez refusé à la livraison.
Le FAI a donc bien fait son job et doit être payé...

Par **moisse**, le **06/07/2014** à **10:01**

Bonjour,
On peut ajouter que la résiliation va être des plus sportives quant à la restitution du matériel.

Par **PeeweeStAvril**, le **06/07/2014** à **20:16**

Bonjour,
Merci de votre réponse, mais je ne crois pas qu'un FAI ait le droit de facturer des services liés à un matériel que je n'ai pas à ma disposition. De plus, en juillet 2012, j'avais annulée cette commande par courrier recommandé.
Vous dites que le FAI a bien fait son job. J'avais lors de ma commande demandé expressément une livraison en relais et pas par UPS... le FAI n'a donc pas respecté les termes de ma commande.

Pour la restitution du matériel, je ne peux restituer que le matériel en ma possession. Et pour ne pas subir de facturation excessive, j'ai l'intention de faire opposition à l'autorisation de prélèvement sur mon compte bancaire.

Qu'en pensez-vous ?

Par **moisse**, le **07/07/2014** à **12:54**

Bonsoir,
J'en pense que vous avez pris les choses à l'envers.
Lors de la livraison par UPS il vous suffisait de demander un décalage de 24 h soit lors du préavis de passage, soit directement au livreur, pour organiser la mise à disposition de la console en restitution.
Quant à la facturation du matériel loué mais non en votre possession, nul ne peut se prévaloir de sa propre turpitude.
Même si vous prenez les escaliers pour parvenir à votre étage, vous restez redevable des frais liés à l'ascenseur.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **PeeweeStAvril**, le **07/07/2014** à **21:06**

à moisse, Bonjour

Je suis très surprise voire choquée par votre réponse.

Je n'ai pas pu organisée quoique ce soit avec UPS car ils m'ont simplement prévenus un matin qu'ils arrivaient à mon domicile dans un quart d'heure ! Et donc, je n'ai pu que refuser cette livraison étant dans l'incapacité physique de le faire.
Je vous rappelle que je suis handicapée. Est-ce ceci que vous considérez comme turpitude ? Et votre exemple est bien mal venu puisque je suis incapable de prendre les escaliers.
Quant à la facturation, je ne parle pas de facturation de matériel loué (le modem est gratuit chez Free) mais de facturation de services liés à ce matériel.

Etes-vous réellement juriste ?

Par **moisse**, le **08/07/2014** à **08:46**

Bonjour,
Je suis désolé de vous choquer, mais un chat est un chat.
"Nul ne peut se prévaloir de sa propre turpitude" est un adage juridique qui exprime qu'on ne peut pas exiger de bénéficier de sa propre faute à l'occasion de l'exécution d'un contrat.
Vous avez commandé un matériel, refusé sa livraison, et ne pouvez donc pas en tirer profit.
Cela n'a rien à voir avec votre état.
Pour le reste le modem n'est pas gratuit chez ce prestataire, en sus de l'abonnement.

Par **PeeweeStAvril**, le **11/07/2014** à **17:34**

Bonjour,
Renseignez-vous un peu mieux, le modem est inclus dans l'abonnement. Il n'y a rien a payé en sus pour sa location. A part la caution de départ restituée à la fin du contrat.
J'ai annulée cette commande par lettre recommandée. On ne peut donc pas me facturer des services liés à un matériel que je n'ai pas en ma possession et que je n'aurai jamais. J'ai vérifié sur le site de Free et pour eux, je suis bien en possession d'un modem ancien modèle.
Salutations

Par **moisse**, le **12/07/2014** à **08:56**

Ce qui est facturé en sus c'est la boucle locale dédiée.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés