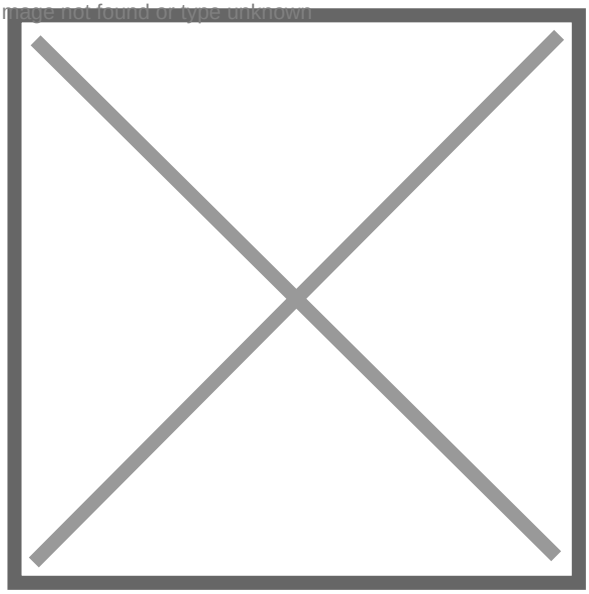
Image not found or type unknown



Litige avec mon fournisseur d'accès internet, contrat terminé

Par **AudreyC**, le **03/03/2008** à **16:59**

Bonjour,
Mon contrat avec mon opérateur internet "Alice" a cessé en date du 07/09/2007.
Plus de 2 mois avant la fin de ce contrat, j'avais résilié par lettre recommandée avec accusé de réception. Selon le contrat, ils devaient m'envoyer alors par courrier, une "confirmation de résiliation" que je n'ai toujours pas reçu à ce jour. Une fois cette confirmation reçue, je devais renvoyer sous 30 jours mon décodeur TV ainsi que le modem et autres cables. Arrivée à la fin du contrat, et ayant déposé un chèque de caution de 70€ pour le décodeur TV, je commençais à m'inquiéter de ne pas recevoir cette confirmation de résiliation.
Après de nombreux appels vers leur service client, sans réponse claire sur l'avancée de mon affaire, je reçois début décembre un courrier daté du 02/12, me disant que je dispose d'un délai supplémentaire pour renvoyer décodeur, modem, etc...(alors que je n'ai jamais reçu leur "courrier de confirmation") Je leur renvoie aussitôt (le 10/12/2007) le colis concerné accompagné d'un courrier réexpliquant la situation.
Le 29/01/2008, je m'aperçois d'un prélèvement de 99€ de la part d'"Alice". Je rappelle aussitôt pour tenter d'avoir une explication. On me dit alors qu'on a bien reçu ma lettre d'explication, mais pas de colis (alors que la lettre était dans le colis). J'ai alors refait un courrier expliquant la situation et cette fois-ci accompagné de la copie de l'accusé de réception du colis. Depuis, rien de nouveau quand j'appelle le service client.
A ce jour, "Alice" me doit un chèque de caution de 70€ (encaissé au début du contrat) pour le décodeur TV ainsi que les 99€ prélevé par erreur pour le modem (« jamais reçu »), soit un total de 169€, ce qui représente une grosse somme pour une étudiante ! Il m'est impossible d'obtenir un responsable par téléphone, je souhaiterais donc renvoyer un (dernier) courrier qui les fasse vraiment réagir, accompagné de textes de lois ou autres termes juridiques afin qu'ils comprennent que je suis conseillée par un avocat. Pouvez-vous m'aider ?

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés