



Problème de renvoie de box sfr

Par **mathieugans**, le **29/01/2012 à 15:58**

Bonjour,

J'ai contracté une connexion internet avec SFR et après plusieurs démêlés je me retrouve avec 3 box et 3 décodeurs TV. J'en ai informé une agence SFR qui m'a dit que le service SFR m'enverrait des papiers afin de renvoyer le matériel excédentaire. J'ai attendu plusieurs semaines, et ne voyant rien venir j'ai envoyé un courrier en accusé de réception pour qu'SFR m'envoie les fameux papiers. Une personne m'a joint et laissé un message téléphonique me parlant de résiliation. Ne comprenant pas j'ai essayé, en vain, d'avoir une réponse avec le service client téléphonique.

Aujourd'hui SFR me dit qu'il va me prélever 150€ car je n'ai pas renvoyer le matériel alors que j'ai demandé comment leur renvoyer à de nombreuses reprises.

Que puis-je faire? Puis-je faire opposition des 150€ qu'ils veulent que je paie?

Merci d'avance

Par **tbreton**, le **31/01/2012 à 16:51**

J'ai eu ce problème aussi il y a un an. SFR a mis du temps avant de réussir à m'envoyer les bon de retour et du coup il me menacait de me prélever ces 150€.

Commencer par interdire tout mouvement de compte de la part de SFR à votre banque.

Ensuite, rappeler le service commercial afin qu'il vous envoie ces bons de retour.

Renvoyer votre matériel, garder précieusement votre justificatif car il y a fort à penser qu'une société de recouvrement vous demandera de payer cette somme, c'est ce qui s'est passé pour moi.