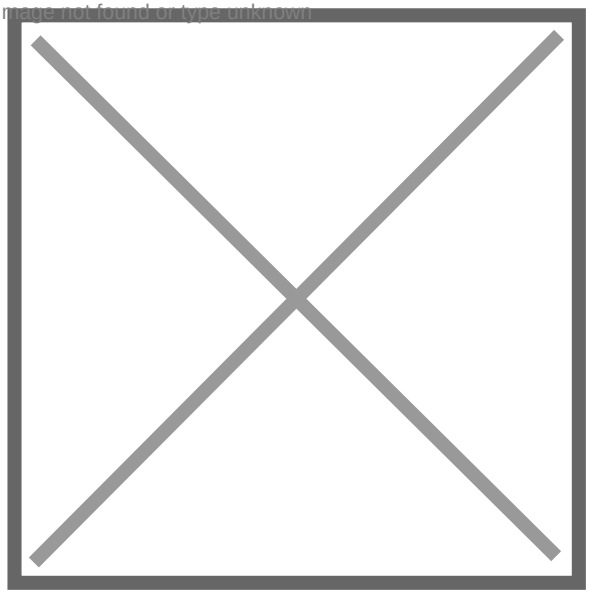
Image not found or type unknown



Problème de résiliation alice internet

Par **François**, le **08/06/2009** à **22:19**

Bonjour,

Suite à un déménagement, je cherche à résilier mon abonnement internet chez Alice depuis le mois de janvier 2009.
Aprés avoir suivi une première fois la procédure (envoi en recommandé avec accusé de réception du formulaire de résiliation) je reçois un courrier m'expliquant que le locataire de mon ancien logement a pris un abonnement chez un autre opérateur mais que mon contrat n'est pas résilié et que je dois continuer à payer mon abonnement(par prélévement mensuel).
Je renvoie donc un second formulaire de résiliation en recommandé avec A/R. Une fois l'accusé reçu je contacte Alice qui me dit que rien n'apparait dans mon dossier et que je dois leur faire parvenir un autre courrier de résiliation avec une photocopie des A/R.
A contrecoeur, je m'execute (toujours en recommandé avec A/R). Je reçois donc l'accusé de réception tamponné par Alice(comme les deux autres) et en appelant le service client, il s'avère que mon abonnement est toujours en cours car ils n'ont pas reçus de demande de résiliation. Ils me demandent de leur en faire parvenir un, toujours à la même adresse, toujours en recommandé.
Je leur ai demandé s'il y avait un autre moyen de leur faire parvenir les documents (mail ou fax) mais on me repond que tout se fait par courrier (qui semble ne pas fonctionner au vu de mes 3 recommandés avec A/R)
Je me retrouve dans une situation ou je dois prouver ma bonne foi sans que mon interlocuteur prenne la peine de m'en donner les moyens.
Quel est le moyen de mettre fin à cette situation et de me faire rembourser les mois ou je n'ai pas utilisé l'abonnement qui m'a été facturé?

Par **jmtoulouse**, le **23/06/2009** à **00:05**

salut je suis dans la meme situation que la tienne !!!
j'ai envoyer une lette avec AR et j'ai recu le retour signé ils me disent qu'ils ont rien il me dise de renvoyé un courrier encore avec les justificatifs !!!
je vais pas faire que ca ca va me couter combien...
ils se foutent vraiment de la guelle des gens !!!!
moi demain je fait oposition au prelevement
tu as trouver une solution ?
merci de me tenir au courant
cordialement

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés