



Problème résiliation orange

Par **maya56230**, le **15/02/2011** à **17:52**

Bonjour,

Voilà mon problème, début janvier j'ai résilier mon abonnement orange suite à la hausse de tva; ils ont reçu la lettre le 07/01/2011, je les appellé le 10/01/2011, pour demander si ils avaient bien reçu la lettre et si c'était pris en compte et si c'était bien sans frais, la conseillère m'a répondu que oui et que ma ligne sera résilier le 17/01/2011. le 11/01/2011, j'ai reçu une lettre me disant que la résiliation était bien prise en compte et qu'ils étaient désolé que les circonstances m'ai ammené à les quitter; donc jusque là aucun soucis jusqu'au 17/01/2011, mon forfait est bien résilier, plus de ligne, je recois une lettre me disant qu'en fait je n'étais pas éligible et que j'étais redevable des frais de résiliation, de 687€, donc surprise j'appelle le service client et là la conseillère me dit de faire opposition sur le prélèvement et d'envoyer une lettre au service réclamation, chose faite et lettre recue par orange le 20/01/2011, depuis aucune nouvelle; donc relance le 08/02/2011 téléphonique mais toujours pas de nouvelles; donc en ce jour 15/01/2011, j'ai renvoyé une lettre au service réclamation et la copie au service consommateur france télécom, pensez-vous que je suis dans mes droits en refusant de payer cette facture, car comme je leur ai dit si je n'étais pas éligible je n'aurais pas résilier et j'ai été informée une fois le contrat résilier donc en gros ils ne m'ont pas laisser le choix, mais surtout c'est que le 15/01/2011, j'ai repris un abonnement chez eux, que va t il se passer pour ce contrat si je ne paye pas la résiliation de l'autre? AIDEZ MOI SVP!!!! merci

Par **corima**, le **15/02/2011** à **18:55**

Bonsoir, normalement vous avez du recevoir une lettre concernant l'augmentation de la TVA et votre possibilité de resilier votre abonnement A PARTIR du 1er fevrier, date effective de

l'augmentation et pendant les 4 mois suivant

Par **Marion2**, le **15/02/2011** à **19:14**

Il est bien indiqué que l'augmentation de la TVA est à partir du 1er février, mais il n'est pas mentionné qu'en cas de résiliation, ce serait à partir du 1er février :

[s]Ce n'est pas une lettre qui est envoyée, mais un mail[/s]

[citation]**Chère cliente, cher client,**

Vous avez bénéficié jusqu'à présent d'un taux de TVA réduit sur une partie du prix hors taxe de votre offre d'accès internet. Suite aux modifications du taux de TVA prévues par la loi de finances pour 2011, cette mesure fiscale disparaît. Nous sommes de ce fait contraints de modifier le tarif TTC de votre abonnement.

A compter de votre facture du 1er février 2011, vous paierez 37€ TTC/mois au lieu de 34,89€ TTC/mois.

[/citation]

et c'est tout, simplement une informatoin qui indique que si vous ne résiliez pas, vous aurez 2000 points supplémentaires.....

Moi aussi je m'arrache les cheveux pour la résiliation à cause de l'augmentation de la TVA avec Orange, mais pas pour la même raison que vous !!!

Par **corima**, le **15/02/2011** à **20:02**

[citation]A partir de février 2011, les opérateurs vont répercuter cette augmentation sur le prix des offres concernées. A compter de cette date, les consommateurs seront donc autorisés à résilier leur abonnement sans pénalité pendant 4 mois

Pas de frais de résiliation, ni de pénalité : vous pouvez résilier votre contrat sans frais de résiliation dans un délai de 4 mois après la mise en place de la hausse de la TVA[/citation]

C'est ce que j'ai compris en tout cas, mais peut etre pas tous les operateurs

Par **Marion2**, le **15/02/2011** à **21:04**

Oui, c'est tout-à-fait ça, mais la date du 1er février pour résilier les contrats n'a pas été mentionnée par Orange dans le mail qui a été envoyé début Janvier.

Donc la personne qui a lu le mail pouvait très bien penser qu'elle pouvait résilier son contrat à

la date à laquelle elle avait reçu le mail.

Début Janvier, tout le monde n'était pas sensé savoir que la résiliation ne pouvait être faite qu'à partir du 1er Février.

Par **corima**, le **15/02/2011** à **21:35**

Bah, c'est le but, pour piéger les gens et minimiser les pertes

Par **maya56230**, le **15/02/2011** à **21:35**

Merci de toutes vos réponses mais cela ne m'aide pas trop..., en fait je n'ai pas reçu de mail , mais directement une lettre qui disait qu'une fois réception de la lettre je pouvais résilier, mais j'ai pris un portable avec des points le 24/12/2010 car j'avais perdu le mien et la on ne m'a pas informé de cette hausse et je n'ai pas signé d'avenant au contrat et j'ai reçu cette lettre le 27/12/2010.

Mais pour orange j'ai reçu le courrier avant donc je ne suis pas éligible mais moi je veux savoir si je suis dans mes droits en refusant de payer ces frais de résiliation étant donné qu'il ne m'ont pas prévenu que j'étais pas éligible et qu'à la base j'ai demandé une résiliation suite à la hausse de tva donc sans frais, chose qu'on m'a affirmé deux fois par téléphone par des conseillères ORANGE donc en fait eux aurait du me demander si je voulais toujours résilier même si je devais payer des frais et la je leur aurait dit NON!! et de plus j'ai demandé à annuler ma résiliation mais on m'a dit que c'était trop tard....mais en même temps j'ai reçu une lettre pour payer les frais le jour où ma ligne était coupée et quand j'ai appelé en disant que je ne voulais pas payer et que si j'avais du payer je n'aurais pas résilier on ne m'a pas proposer l'annulation de celle-ci.

et de plus moi j'ai un autre contrat chez eux internet+ mobile un open, comment ça va se passer pour cet abonnement si je ne paye pas les frais de résiliation de mon premier abonnement???