Image not found or type unknown

Resiliation d'abonnement mobile

Par **pipod64**, le **27/11/2012** à **15:35**

Bonjour,
Je suis abonné chez un opérateur mobile: SFR.
J'ai souscrit un abonnement mobile et je suis engagé jusqu'au 26/04/13.
J'ai appelé pour me renseigner sur mes frais de résiliation qui s'élèvent à un peu plus de 200€.
Je demande si en changeant de forfait vers une offre sans engagement du même opérateur je devrai payer des frais de résiliation. Réponse: NON, mais je reste quand même engagé jusqu'au 26/04/13.
J'opte donc pour cette offre.
Je reçois un mail disant:
Nous avons le plaisir de vous confirmer la prise en compte de votre demande de changement de forfait.

Récapitulatif de votre nouveau forfait :
Nouveau forfait :
L'abonnement mensuel de l'offre sélectionnée s'élève à : Série RED SMS 2h
9,90 €/mois en prix eco, avec engagement de 0 mois .

Votre montant mensuel (remises déduites) : 9,90 €/mois

Ce changement de forfait ne s'accompagne d'aucun réengagement.
Votre date de fin d'engagement figurera sur votre prochaine facture.

En choisissant une Série Red :
- Vous renoncez au Programme Garantie Carré Rouge et à vos points, si vous en bénéficiez actuellement.
- Vous renoncez à la remise engagement, à l'avantage Fidélité 24 mois ainsi qu'au bénéfice

du renouvellement de mobile à prix nouveau client si vous en bénéficiez actuellement.
- Vous renoncez aux services Carrés.

Nous vous souhaitons de profiter pleinement de votre forfait et vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de nos meilleures salutations.

Cordialement,SFR boutique en ligne

Je conserve mon numéro de ligne ainsi que le même numéro client et consulte mon compte sur internet pareil qu'avant d'être chez RED, et comme précisé sur le mail, il s'agit d'un changement de forfait et non d'opérateur.

N'étant pas satisfait de l'offre je songe à nouveau à résilier.
J’appelle à nouveau le service et demande mes frais de résiliation. La réponse est presque la même: 160€, puisque seul un mois d’abonnement fut retiré.
Je demande pourquoi il ne se base pas sur mon abonnement actuel: 9,9€/mois, ce qui devrait faire environs 50€.
Réponse: on se base sur votre ancien forfait que vous avez souscrit conformément à la loi Chatel, puisque vous étiez sous contrat jusqu'en 04/13.

Ma question est donc, le changement de forfait, qui ne s'accompagne pas d'un renouvellement est-il considéré comme une modification du contrat, étant donné que mis à part la fin d'engagement, toutes les données: temps d'appel, capacité d'internet, SMS et prix sont modifiés,
ou peuvent ils quand même me demander le montant basé sur mon ancien forfait?

Merci pour vos réponses, désolé pour la longueur de la question mais je tenait à être aussi précis que possible.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés