



Sfr quel cauchemar depuis 10 jours

Par **capriana**, le **06/03/2012 à 22:15**

Bonjour,

J'ai acheté le 24 /02 Internet un iphone avec abon. SFR et portabilité depuis orange
Très mécontente du service SFR lors de la récup de la commande je suis revenue le
lendemain pour 1 question d'utilisation

On m'a envoyé directement en SAV, ou on m'annonce 7 personnes devant moi 1.5h
d'attente, je renonce et demande au service client sfr le droit de rétractation

J'ai donc envoyé le téléphone tel que je l'ai reçu, j'ai en même temps fait un courrier en
demandant l'annulation d'ouverture de ligne et l'annulation de la portabilité en mettant la
preuve d'envoi du téléphone.

Bien sur le remboursement de l'iphone la commence mon aventure et je reçois au téléphone
des réponses :

SFR ne tient pas compte du délai de rétractation, la portabilité est prévue pour le 2 mars à
15heures. Si je tenais tout de même à annuler cette portabilité et l'annulation d'ouverture de
ligne, il fallait que j'envoie une télécopie m'a-t-on annoncé au téléphone le service client le
29/02/12

Donc, le lendemain matin j'ai envoyé la télécopie, avec les demandes ci-dessus. J'appelle le
service encore une fois pour m'assurer qu'il a bien reçu le fax mais, manque de pot, ils ont
une panne informatique et ne peuvent pas traiter mon annulation. Je pourrais les appeler le
lendemain pour régler ce pb.

Le 2 vers 11heures je les appelle (avant il n'y avait personne de dispo). Une voix impertinente
me dit ce qu'on lui a appris durant sa formation de conseiller client, que rien n'était plus
possible. D'ailleurs dès que j'ai raccroché, la portabilité a été faite. Au lieu de 15h sfr s'est
senti plus en sécurité de la faire à 11h.

Je rappelle pour explications et la on me répond que c'est la faute à Orange il a devancé la
portabilité.

Enfin, soit, dis-je, est ce que je peux savoir quand est ce que vous comptez traiter ma

demande dans le respect du délai légal de rétractation de 7 jours donc, couper la ligne, même si perds mon numéro. Et surtout quand est ce que je peux récupérer l'argent pour le téléphone que je vous ai payé et retourné.

La personne ne sait rien : madame, vous vous êtes engagée avec sfr pour deux ans. Avec ou sans téléphone. vous devez à sfr l'abonnement pour 2 ans. Si vous souhaitez résilier avec nous, il vous faut appeler orange, qu'il vous reprenne et nous on ne vous facture pas la résiliation avec nous....

Par **capriana**, le **06/03/2012** à **22:20**

suite du premier message :

J'appelle orange qui me dit que cette procédure est inventée par SFR et que cela n'est pas du tout de leur ressort, que SFR a pris la ligne dès le 24/02 et qu'orange ne peut rien faire, ce qui me semble sensé.

Le 2 mars vers le soir, je rappelle, une autre personne me dit de refaire une autre LRAR car il n'y a aucune trace de la première demande et le fax on ne sait pas où il est. Je refais une nouvelle RAR je constate sur le site de la poste qu'elle est bien arrivée chez eux et je repose la question à SFR. Quand est ce qu'ils comptent régler ce dossier ?

On me fait patienter on me reprend, on me refait patienter et au bout de 18 minutes on me dit qu'ils ont une panne informatique et qu'ils ne peuvent pas accéder à mon dossier et que je devrais rappeler. Quand ? « je ne sais pas on a des pannes informatiques très souvent en ce moment ».

Je raccroche, je rappelle tout de suite car je savais que la bonne femme mentait. Je tombe sur un autre type il regarde mon dossier, il voit bien la trace du fax et de la RAR il me dit que mon dossier est en traitement et qu'il fallait que j'attende 48 heures pour être contactée par SFR. Je lui demande s'il n'y avait pas panne informatique, il me répond que non pas du tout puisqu'il était sur mon dossier mais ne pouvait rien faire c'est à la hiérarchie SFR de s'en occuper.

Ce dont je suis certaine, c'est que SFR ne me contactera pas. Il est très content de mettre le grappin sur un nouveau client mais pour respecter la loi de la rétractation, plus personne.

Ce qui m'inquiète c'est qu'en même temps que le téléphone je leur ai envoyé la carte sim.

Elle est chez eux et elle est en ce moment activée. Ils le savent mais refusent de la bloquer. A chaque fois que j'appelle mon ancien numéro je tombe sur un répondeur SFR.

Ah et pour le comble, ils reconnaissent les erreurs chez eux et le contre temps mais sfr va également me facturer d'après un autre individu service client du forfait mensuel. Existe-t-il une procédure de référé pour ce type de litige ?

merci et désolée je n'ai pas pu faire plus court

Par **pat76**, le **07/03/2012** à **15:24**

Bonjour

Juste un conseil pour ce genre de problème, prenez contact avec une association de consommateurs, car les opérateurs téléphoniques ne respectent pas les textes et font tout pour vous prendre l'argent mais ne veulent pas le rendre lorsqu'ils commettent des erreurs.

Voyez avec UFC-QUE CHOISIR ou alors il vous faudra prendre un avocat.

Par **capriana**, le **07/03/2012 à 19:35**

Bonjour et merci pour votre réponse

J'ai pu voir sur le site dans mon espace que SFR était en train d'étudier mon dossier, j'attends encore un jour ou deux. Je contacterai un avocat, maintenant que j'en parle autour de moi, j'apprends que pas mal de mes connaissances ont des problèmes avec cet opérateur et quelque uns sont même en procès.

Je vous tiendrai au courant car même si sfr promettra finalement de me rembourser l'appareil, il ne veut pas me libérer de l'engagement (dont j'ai demandé l'annulation également).

bonne soirée et encore merci bien

Cordialement

Par **capriana**, le **09/03/2012 à 22:53**

Bonsoir,

Bien sur SFR n'a pas appelé comme convenu. Jamais faire confiance à ces incapables; J'ai appelé, on a fait une relance d'après ce que le service résiliation me dit. Rien. Nouvelle relance faite auj. on verra lundi.

J'ai par contre reçu un courrier simple dans lequel un type REMOND DOMINIQUE me demande mon numéro d'appel que je souhaite résilier (ce numéro figure bien évidemment sur tous les documents transmis, fax, RAR)

M REmond me demande également un contrat sfr signé. Et je me rends compte que la commande étant passée par internet, je n'ai pas de contrat. je n'ai rien signé en réalité. Ni meme autorisation de prélèvement . sont ils dans leur tort? peuvent ils m'obliger de rester chez eux dans ces conditions, enfin j'aimerais bien récupérer l'argent qu'il me garde depuis bientôt un mois.

Bien sur j'ai demandé au service résiliation si je pouvais parler à ce m Remond.. et bien sur que "malheureusement" il est impossible.

Comment fait SFR pour avoir des clients? il faut vraiment avoir à faire à eux pour se rendre compte à quel point ils sont carrément voleurs

Lundi sans plus attendre je ferai appel à la protection juridique, le litige est de 151 euros et j'aimerais savoir si je suis en droit de leur demander aussi le prix des LRAR et celui de l'envoi du telephone de 13 euros. Dans le courrier d'auj M Remond veut aussi un RAR.

Si vous avez des idées je suis preneuse et vous remercie

bonne soiree bon week end