



Surfacturation data 3g orange business

Par **dlr64**, le **06/09/2011** à **13:57**

Bonjour,

Je vous contacte après avoir, je crois, épuiser l'ensemble de mes idées de recours à mon niveau.

Au mois de juillet 2011, pendant mes congés, sur une ligne Orange Business (Contrat cadre avec mon entreprise), j'ai demandé à la Hotline Orange Business comment je pourrai utiliser ma carte sim de forfait iPhone (option Orange Business pour iPhone avec internet illimité 2Go puis ralentissement) sur une Galaxy Tab 7" proposant des services équivalents mais avec un écran plus grand. Le conseiller m'a dit qu'il consultait le dossier de mon entreprise et m'a dit que je pouvais utiliser l'apn "internet-entreprise" sans me préciser que le Mo de données me serait facturé 0,20 €/HT et que cette facturation ne serait pas comprise dans mon forfait illimité.

Au cours de la semaine d'utilisation sur le Galaxy Tab, je n'ai eu aucun avertissement de la part d'Orange Business (soit par sms, soit par mail ou tel) que j'avais une consommation hors forfait importante. De plus le site "Utilisateur" d'Orange Business ne fonctionne pas sur iPhone ni sur Android. Il n'y a donc aucun moyen de connaître sa facturation hors forfait à part téléphoner au 756 payant ce que je ne savais pas d'ailleurs à ce moment...

C'est par hasard, que j'ai découvert ce hors-forfait, en téléphonant pour un renseignement au service clientèle à propos d'un autre sujet. La somme inquiétante approchait les 700 € HT (mais ce que je ne savais pas non plus à ce moment c'est que je devais la somme TTC).

Depuis j'ai appris qu'Orange Business me concédait un avoir de 400 € HT sur ma facture.

Mais cela ne me convient pas, je souhaite l'annulation totale de ce hors-forfait que je n'aurai

pas fait si le conseiller Orange Business m'avait précisé que la configuration indiquée allait entraîner une facturation de 0,20 € HT / Mo. Si je l'avais su, j'aurais choisi une solution bien moins onéreuse à 18 € TTC le Go. Aujourd'hui avec l'avoir, il reste à ma charge une facture d'environ 300 € TTC soit pratiquement 1 an de l'option Orange Business pour iPhone avec internet illimité 2Go pour une utilisation d'1 semaine.

Pouvez vous me donner des conseils et me dire si je suis en droit de réclamer l'annulation de ce hors forfait ? car je sais que c'est une demande un peu particulière puisque c'est un contrat professionnel mais avec une facturation personnelle...Je suis un peu pris entre 2 feux Orange Business et mon employeur qui ne m'aide pas...

D'avance merci.

Cordialement,

Dominique

Dominique