



## Contrat téléphonique - prix manuscrit non respecté

Par **simobk**, le **09/04/2010** à **23:15**

Bonjour,

Je pose la question pour une amie qui est en France et qui ne maîtrise pas très bien le français.

Elle a pris un contrat internet 3G avec XXXX. Le site web de XXXX mentionnait des mensualités de 29.90 si elle prenait un contrat.

En arrivant en boutique pour prendre l'abonnement, et après avoir demandé un abonnement bloqué, la personne à l'accueil lui a sorti un contrat mentionnant des mensualités de 39.90.

Elle a alors demandé la raison, la conseillère en boutique a passé un coup de fil puis lui a dit qu'il s'agissait d'une erreur sur le contrat. Elle a rayé les 39.90 et a écrit à la main par dessus 29.90. Elle lui a garanti que c'était le montant qui serait prélevé tous les mois.

Surprise : Au bout d'un mois, le montant prélevé est de 39.90. Après appel chez XXXX, on lui répond qu'un ajout manuscrit n'a aucune valeur et qu'ils ne peuvent diminuer ses mensualités ni résilier son contrat!!! Le fait qu'elle soit anglophone et ne parle pas très bien français ne l'a pas aidée non plus...

Qu'y a-t-il de vrai là dedans? Il me semble abusé qu'ils puissent profiter d'une cliente de cette façon. Dans ce cas, n'importe quel vendeur pourrait mettre le montant qu'il veut sur une facture et prélever plus!

Merci de vos réponses,

Simo

PS: Je ne sais pas si je peux citer de noms de compagnies, c'est pourquoi j'ai remplacé le nom par XXXX.