



Fournisseur d'accès à internet - refus de vente ?

Par **erilooz**, le **13/05/2015** à **11:23**

Bonjour,

Tout d'abord je vous remercie pour l'aide que vous pourrez m'apporter.
Je vous contacte à propos de mon fournisseur d'accès à internet Numéricable.

Je ne suis plus engagé chez cet opérateur depuis Mars 2015, je bénéficiais jusque là d'une offre "Telephone+Internet" à 19,99€ au lieu de 27,99€, pendant 1 an. Cette offre s'appelle "iStart".

Cette offre a par ailleurs été proposée par le biais de différentes ventes privées à un tarif de 4,99€ les années précédentes. J'ai eu connaissance à travers un forum de discussion que certains abonnés ayant souscrits à cet abonnement au tarif à 4,99€/mois s'étaient vu proposer de renouveler leur abonnement pendant 1 an à ce même tarif, il y a quelques semaines alors que leur période d'engagement prenait fin.

N'étant plus engagé chez Numéricable, je les ai contacté afin de leur demander de bénéficier de cette même offre à 4,99€/mois. Certains conseillers me disaient que ce n'était pas possible et que cela devait être une erreur. Un autre conseiller m'a finalement dit que cette offre était réservée aux abonnés qui avaient souscrits initialement à l'offre "iStart" au tarif de 4,99€/mois et n'était pas disponible aux autres abonnés comme moi qui bénéficiaient d'un autre tarif, donc moi. On m'a uniquement proposé de renouveler mon abonnement au tarif actuel c'est à dire 19,99€/mois.

Je voudrais savoir si Numéricable a le droit de me refuser la vente de cet abonnement à 4,99€/mois alors qu'elle la propose à d'autres, en expliquant que c'est une offre réservée aux

abonnés qui payaient déjà ce montant.

N'est-ce pas un motif de refus de vente ou d'un certain type de discrimination ?

Quels sont mes recours ?

Merci d'avance pour vos conseils,
Cordialement

Par **amajuris**, le **13/05/2015** à **11:54**

Bjr,
si j'ai bien compris cette offre était réservé aux abonnés; comme vous n'êtes plus abonné,
vous ne pouvez pas profiter de cette offre.
CDT

Par **erilooz**, le **13/05/2015** à **12:11**

Bonjour,

Aujourd'hui je suis toujours abonné, sauf que:

- je ne suis plus engagé
- je bénéficie du plein tarif à 27,99 au lieu de 19,99 (tarif nouvel abonné).

On m'a proposé de reconduire mon engagement au prix de 19,99. En règle générale ils proposent à tous les abonnés qui ne sont plus engagés ou bientôt plus engagés, de reconduire leur engagement d'un an au tarif nouvel abonné.

Sauf que je voudrais qu'ils me proposent le tarif de 4,99. C'est ce qu'ils font à d'autres abonnés. J'ai pourtant cru comprendre qu'à partir du moment où un professionnel propose une offre à certains clients, ils doivent la proposer à d'autres si ceux-ci en font la demande, même si le professionnel n'en fait pas la publicité.

Par **Lag0**, le **13/05/2015** à **14:06**

[citation]J'ai pourtant cru comprendre qu'à partir du moment où un professionnel propose une offre à certains clients, ils doivent la proposer à d'autres si ceux-ci en font la demande, même si le professionnel n'en fait pas la publicité.[/citation]

Bonjour,

Ce qui est faux...

Par exemple, beaucoup de fournisseurs font un "cadeau" à leurs nouveaux abonnés, tarif moins cher, un téléphone, un GPS, un ordi ou une TV offerte par exemple. Alors que les abonnés de longue date, eux, n'ont droit à rien. Comme quoi la fidélité n'est plus récompensée...

Par **erilooz**, le **13/05/2015** à **16:06**

Merci, mais du coup, ils ont le droit de me refuser l'offre alors qu'elle existe ou pas ?

Par **Lag0**, le **13/05/2015** à **20:14**

Oui puisque c'est une offre conditionnelle, la condition étant d'avoir déjà un forfait identique.

Par **erilooz**, le **18/05/2015** à **20:40**

Merci,

Dans le cas où je leur demande une preuve écrite ou les détails de l'offre conditionnelle, sont-ils dans l'obligation de me la fournir?

Merci
Cordialement

Par **moisse**, le **19/05/2015** à **07:53**

Bonjour,

Ils n'ont aucune obligation de cette sorte.

Si vous prétendez être éligible à l'existence de cette offre, que vous ne connaissez que par des bruits de couloir sans en percevoir exactement la consistance, vous:

* les mettez en demeure de vous en faire profiter

* puis les poursuivez devant le tribunal pour le refus de vente allégué.

Comme vous ne disposez pas d'un document quelconque, ni même d'une preuve que ce document existe, vous ne pourrez même pas demander au juge la production par ce prestataire du dit document.