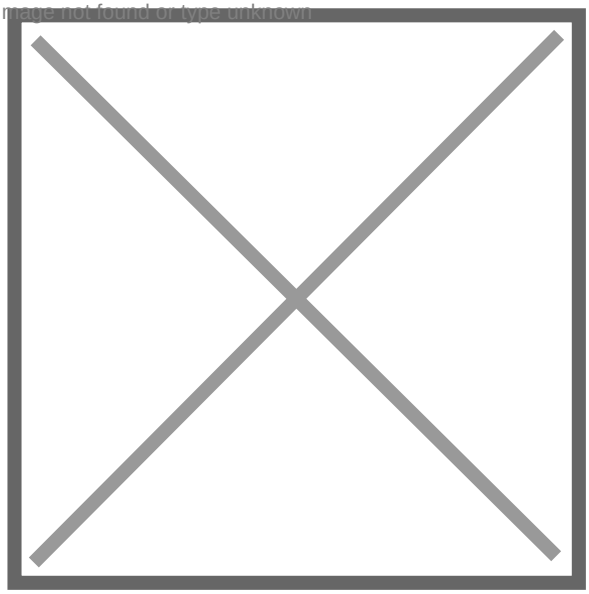
Image not found or type unknown



Chantage abonnement sfr

Par **Maman34**, le **26/03/2020** à **09:11**

Bonjour,

J'ai besoin de vos conseils et de votre aide s'il vous plaît .

J'ai ouvert 3 lignes chez SFR, en agence, avec l'achat de deux portables en janvier 2019.
Le conseiller m'a dit qu'avec la loi Châtel, je pouvais demander, dès 12 mois, à baisser mes forfaits, mais en janvier 2020 ma surprise à été de découvrir que toutes mes lignes ont eux leurs forfaits doublés ainsi que la ligne offerte qui est devenue payante.

J'ai appelé le service résiliation SFR pour baisser mes forfaits et ensuite résilier en payant le quart des frais d'abonnement, mais comme les forfaits ont doublé, ça me coûte une somme énorme. Je n'ai jamais été averti de ce changement, je lui ai dit que j'avais été surprise, celle-ci m'a répondu que c'était mentionné dans le contrat et qu'elle s'excuse de ce désagrément et me propose de baisser les forfaits, de me rembourser le surplus mais uniquement de L'ADSL mais pas pour les lignes mobiles, elle ne veut pas modifier au plus bas le forfait le plus cher prétextant que j'ai pris un téléphone avec le forfait et je dois me réengager pour 12 mois suite à la baisse de mes forfaits.

Le conseiller en boutique qui m'a vendu les lignes m'a bien confirmé que je pouvais, comme la loi le permet, faire les démarches mentionnées plus haut et ne m'a, en aucun cas, dit que je devais me réengager pour une nouvelle année. Le discours n'est pas le même avec le service résiliation.

Je suis prise en otage avec SFR car ils m'impose un réengagement sous peine de payer une grosse sommes pour frais d'engagement, elle me dit que cette offre était valable 12 mois, puis j'allais subir le même scénario qu'expliqué précédemment.

Ma question est : quels droits je peux faire faire-valoir pour me défendre face à ce chantage ?

De plus, j'ajoute qu'il y a eu des disfonctionnements sur le réseau suite à l'intervention de la fibre, j'ai reçu un message de SFR qui le mentionne.

Je vous remercie d'avance pour votre aide précieuse.

Bien cordialement.

Par **Lag0**, le **26/03/2020** à **11:20**

Bonjour,

Il faut toujours se méfier de ce que disent les vendeurs, ce qui compte, c'est le contrat que vous avez signé (ou les CGV/CGU). C'est donc là dessus que vous devez vous baser. Il semble que vous ayez bénéficié d'une remise la première année (tarif d'appel) et qu'ensuite vos forfaits soient passés au prix normal. Tout cela doit être indiqué dans votre contrat.

Par **Maman34**, le **26/03/2020** à **11:25**

Merci pour votre réponse le vendeur ma bien confirmé que j'étais engagé pour 24 mois mais que j'avais possibilité comme la loi Châtel le prévoit de baisser mes forfaits pour pouvoir ensuite resilier et payer le quart des frais restants je cherche une solution pour en finir avec ce chantage merci

Par **morobar**, le **27/03/2020** à **09:07**

Bonjour,

Prendre le vendeur ou le fromager pour un conseiller juridique c'est forcément s'exposer surtout si on ne lit pas les contrats qu'on signe.

Car outre la mauvaise foi tout le monde connait des juristes dit de comptoir qui fabriquent des lois ou les interprètre plus vite qu'un missile SCUD.

Par **Maman34**, le **27/03/2020** à **09:55**

Bonjour,
Merci beaucoup pour vos réponses cela m'est d'une grande aide .
La Loi ne sert à rien alors ?
Est-ce que je peux résilier pour chômage partiel lié aux circonstances...
Merci

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **Lag0**, le **27/03/2020** à **13:33**

[quote]
Est-ce que je peux résilier pour chômage partiel lié aux circonstances...

[/quote]
Encore une fois, voir votre contrat !

Par **Maman34**, le **27/03/2020** à **19:22**

Les contrats SFR sont pas tous les mêmes pour tout le monde ?

Je vais regarder mais je n'y connais rien sinon je demanderais pas de l'aide sur ce forum et je pense qu'ils se couvrent pour ce genre de chose donc je suis cuite si je comprends bien.

Bien à vous.

Par **morobar**, le **29/03/2020** à **10:31**

[quote]
Les contrats SFR sont pas tous les mêmes pour tout le monde ?[/quote]

Si, mais votre exposé ne permetr pas de déterminer le type de contrat, annuel ou pluriannuel, avec ou sans groupage, ,avec ou sans fournisture d appareils, ou avec fourniture "gratuite à 1 euro" ,d'appareils.

C'est pourquoi il est impossible de faire autre chose que de relire ce que vous avez signé, ou d'en confier la lecture à quelqu'un de compétent.

Par **Maman34**, le **30/03/2020** à **09:52**

Merci,
Je comprends mieux.
Je vais le chercher .
Il me semble qu'on ne peut plus joindre de document sur le forum .
Je peux pas vous confier la lecture ?

Par **morobar**, le **30/03/2020** à **16:46**

Il suffit de sauvegarder les contrats sur un site de stockage gratuit et d'indiquer ici le lien de

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

téléchargement.

Par **Maman34**, le **30/03/2020** à **17:20**

Merci je vous joins le lien .
https://www.dropbox.com/s/qtylfa7hm96mo56/20200330_101814.jpg?dl=0

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés