



Prélèvement abusif pour le retour du modem d'alice

Par **levideb**, le **02/05/2009** à **15:24**

Bonjour,

J'ai résilié mon contrat au mois de novembre avec Alice car je suis repartie vivre chez mes parents qui sont déjà abonnés avec eux. On m'avait dit que je devrais recevoir des boîtes pour leur renvoyer le modem, or je n'ai eu aucune nouvelle de leur part, ni au sujet de ma résiliation, ni du retour de modem.

Et hier j'ai vu qu'ils m'ont prélevé 298€ sans rien me dire.

Je les ai donc appelé au seul numéro que je connaisse, le 1033, et après 2h d'attente et de passage de différents conseillers, on me dit que ma résiliation a bien été prise en compte mais que je n'ai pas renvoyé le modem dans les temps d'où le prélèvement. Je ne serais donc pas remboursé et ils m'ont donné une adresse pour renvoyer le modem à mes frais.

Que dois-je faire?