



Manque de transparence dans la prospection Canal Sat

Par **Fuzi**, le **08/10/2018** à **17:40**

Bonjour,

J'ai bénéficié d'une offre promotionnelle Canal sat à 20euros/mois(au lieu de 34.90) qui prenait fin le 30 Septembre dernier. J'ai donc résilié mon abonnement à temps soit un mois avant la date d'expiration.

Après réception de ma lettre de résiliation, j'ai été harcelé par plusieurs commerciaux me proposant de renouveler mon abonnement en contrepartie d'une réduction sur mon abonnement ce qui ramenait le cout à 24,90/mois. J'ai gentiment décliné l'offre. Aujourd'hui j'ai été à nouveau contacté par un commercial qui est allé plus loin et m'a proposé un renouvellement à 14.90/mois. Etant surpris j'ai demandé deux fois confirmations. Ce dernier confirma et me demanda d'appeler le 0805204020 pour confirmer mon abonnement chose que j'ai faite. La conseillère après avoir validé mon abonnement me fait état de 24.94/mois soit 10 euros de plus que ce qui m'avait été proposé. Je lui explique gentiment que ce n'est pas ce qui avait été convenu mais ce fut chose vaine. Je rappelle à nouveau le service clientèle et cette fois j'explique clairement la situation à un conseil qui ne manque pas de relever des erreurs de communications de leur part mais qui me dit sans état d'âme qui ne peut rien faire et que mon abonnement était reparti pour un an.

Conclusion: De façon objective et rationnelle, on m'a communiqué des informations erronées, lesquelles informations m'ont conduit à renouveler un abonnement dont je ne voulais plus entendre parler. De façon vulgaire, cela s'appelle une arnaque. Et donc je demande de l'aide. Quelqu'un saurait quelles sont les mesures que je peux prendre? Bien évidemment je vais d'ores et déjà contacté mon opérateur pour avoir les enregistrements des appels. Et pour info c'est la deuxième fois en un an que j'ai un litige avec Canal Sat.

Par **morobar**, le **09/10/2018** à **09:06**

Bonjour,

[citation]Bien évidemment je vais d'ores et déjà contacté mon opérateur pour avoir les enregistrements des appels.[/citation]

A quel titre et sur la base de quels textes vous allez "exiger" la production d'enregistrements dont vous ne connaissez même pas l'existence réelle ?

A chaque résiliation chez cet opérateur des conseillers commerciaux vous contactent en proposant un renouvellement à prix promotionnel.

Il paraît que de nombreux clients résilient tous les ans.

En 30 j'ai résilié plusieurs fois provisoirement avant une décision définitive, et à chaque fois j'ai eu droit à la promotion, qui a même duré plus que prévue, du moins dans mon souvenir.

Tout cela pour vous conseiller d'écrire en termes courtois, explicitant une mauvaise information et demandant un geste commercial en votre faveur.

Par **Fuzi**, le **09/10/2018** à **09:50**

Bonjour,

Sauf erreur de ma part, je constate que vous êtes cantonnés sur une phrase sans pour autant prendre en compte le contexte. J'ai déjà demandé de façon courtoise auprès du conseiller que j'ai contacté, lequel d'ailleurs a confirmé une erreur de communication. Et donc en restant rationnel, je dois demander un geste commercial parce qu'on m'a communiqué des informations erronées. Il est très difficile de rester courtois face à ce genre de situation. Merci toutefois pour le conseil.

Par **morobar**, le **10/10/2018** à **09:31**

Vous demandez par téléphone, sans savoir sur qui vous tombez voire où vous tombez, au Pakistan ou en chine peut-être, sans pouvoir rappeler quoique ce soit.

Rares sont les gens qui, comme je le fais, notent la date, l'heure exacte et le nom annoncé par l'interlocuteur lors d'une réclamation.

Rien ne vaut l'écrit, qui sera lu en France par des rédacteurs qualifiés.