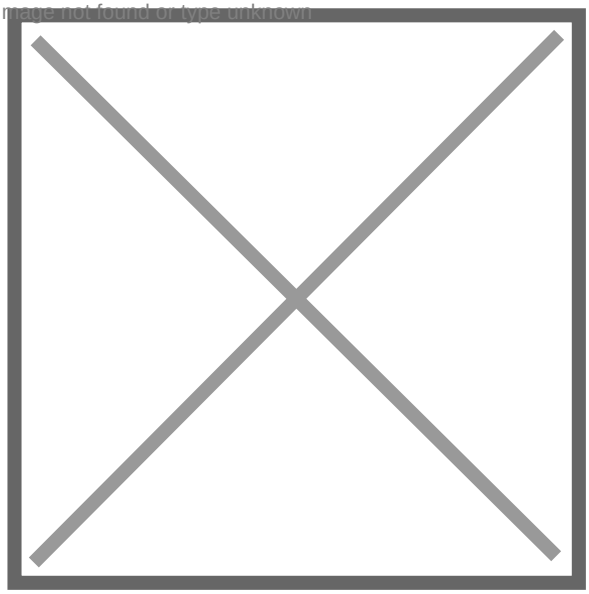
Image not found or type unknown



Prélèvement abusif Free telecom et agence de recouvrement

Par **Anonymous91**, le **23/12/2016** à **12:29**

Bonjour,

J'ai changé d'opérateur Internet au mois d'août (passage de Free Télécom à SFR) et ai remis les équipements par voie postale au cours du mois d'octobre (preuve à l'appui).
En consultant mon relevé bancaire, je m'aperçois que Free m'a prélevé la somme de 190 euros sans me le notifier. De ce fait, je me plains au SAV du fait qu'ils m'aient prélevé une somme sans mon accord et en demande la raison: d'après eux, je n'aurais pas remis l'une des box. D'après ce que j'ai pu voir sur internet, c'est un problème qui arrive assez souvent avec Free. Je leur envoie donc la photo de la preuve de l'envoi du colis mais on me dit que le poids n'est pas visible. Quelques jours après, je constate que les 190 euros m'ont été rendus et suis contente de la réactivité et l'honnêteté de Free. Cependant, je reçois quelques jours plus tard un mail d'une agence de recouvrement qui me demande de payer Free alors que c'est eux qui m'ont remboursé. Je leur réponds ensuite par mail pour leur expliquer la situation. Aujourd'hui je reçois un courrier de cette même agence de recouvrement qui me dit que si je ne paie pas des mesures judiciaires seront prises.

Selon moi, c'est à Free de prouver que je n'ai pas remis les équipements et non à moi de me justifier sachant que j'ai fait preuve de bonne foi en envoyant la photo du reçu de la poste.

Que dois-je faire?

Bien cordialement.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés