



## Hors forfait et énorme facture suite à un voyage à l'étranger

Par **Marick Marchyllie**, le 26/11/2016 à 09:58

Bonjour,

Je suis partie à l'étranger (usa) pendant un mois. Avant mon départ je suis allé en boutique orange m'informer de ce que je pouvais faire pour continuer à communiquer via mon smartphone sans que cela ne me coûte trop cher, la vendeuse me dis d'aller voir sur internet et que quand je serai aux usa des pass appels et internet me seront proposé. Elle ne me dis rien d'autre.

Effectivement durant tout mon séjour je paye des pass de 400mo d'internet pour 25€ Valable 7jours, j'en prend au total 3.

Arrivé en fin de séjour, la veille du départ je reçois un SMS comme quoi les appels et communications sont bloqués pour dépassement de données en roaming. Je vais voir par wifi sur mon compte orange et je m'aperçois que j'ai un hors forfait de 2400€ !!!!!!!

À mon retour en France je vais direct en boutique pour faire réclamation, ils m'envoient un SMS comme quoi c'est bien pris en compte et qu'ils ont besoin de 48h pour me donner plus d'info. 7 jours plus tard je n'ai toujours rien, je retourne en boutique j'y passe 1h30 en appelant le 3900, ils me disent qu'il ne peuvent rien faire pour moi il y a 176Mo d'Internet que j'ai dépensé hors pass (ça c'est vrai j'ai mal géré, je n'ai pas été assez attentive a la valabilite de 7jours, mais je n'ai jamais eu aucune info, pas un SMS, comme quoi j'étais en hors forfait !) je parle au responsable qui renvoie un message de réclamation, je reçois à nouveau un SMS qui me dis que dans 48h ils me donneront une réponse puis rien... dans le meme temps j'envoie un recommandé au service client pour expliquer mon cas, certe j'ai fais une erreur mais est ce qu'il y a moyen de faire un geste car je ne peux pas payer une telle somme !!! Et je demande également l'étalement des paiement ! Je reçois un SMS comme quoi ils ont bien reçu mon courrier et qu'il font tout en œuvre pour accéder à ma demande !

8 jours après (date du prélèvement) toujours pas de nouvelles, le prélèvement est rejeté bien sûr et la un SMS qui me dis que je dois régulariser sous 24h !!!!

Ma question est donc est ce qu'il sont dans leur droit en me demandant de tout payer d'un coup alors que cela fait 1mois que je me demene pour essayer de réclamer, de les contacter, de négocier avec eux et que je n'ai aucunes réponse ? Est ce que je peux espérer un geste commercial pour alléger la facture car c'est quand même une grosse somme ?

Merci de vos avis et réponse...

Par **Marick Marchyllie**, le 26/11/2016 à 10:21

A t il le droit de ne pas répondre à mes reclamations et courriers ?

J'ai quand même essayé de régler le soucis, je leur ai dis que je n'avais pas les fonds et que je ne pourrai pas payer d'un seul coup... mais je n'ai aucune réponse...

Par **Marick Marchyllie**, le **26/11/2016** à **10:22**

J'aurais voulu n'a pas en arriver au blocage et médiateur mais apparemment c'est ce qui va se produire !!! C'est quand même assez dingue je trouve !

Par **Marick Marchyllie**, le **26/11/2016** à **11:09**

Je n'ai jamais dis que je ne voulais pas payer, je ne peux simplement pas le faire d'un coup ! Et oui je trouve dingue de ne pas pouvoir régler le problème avant que la facture soit rejeté !!

Par **youris**, le **26/11/2016** à **20:30**

bonjour,  
l'opérateur n' a aucune obligation de vous accorder des facilités de paiement.  
salutations

Par **motirius**, le **08/12/2016** à **15:09**

2600€ pour 170Mo c'est douloureux :o

Le Mo revient donc 240 fois plus cher sans le pass

Par **fenides ali**, le **08/12/2016** à **15:21**

Bonjour

pouvez vous preciser,  
2400 euros pour avoir surfer sur internet ou achat d un service?

En tout ca c est aberrant et ne pas se laisser faire.

faire opposition au prelevement sur votre compte et regler le litige avec orange

1. contestation de la somme reclamer en lettre recommander ar

2.se rapprocher d une association de consommateur

3.rechercher dans votre contrat le prix de consultation internet depuis l etranger.

Mais surtout ne pas se laisser faire

Nous sommes tous concernées et devons faire cesser ce genre de pratique de la part des operateurs.

2400 euros pour surfer 178 mo , ils sont cinglées.

cordialement

Par **fenides ali**, le **08/12/2016 à 15:54**

re bonjour

c est chaud

les conditions generales

Connexions multimédia

(1)

depuis l'outre-mer et l'étranger

DOM

Depuis la zone

Europe

Depuis la Suisse

et l'Andorre

Depuis la zone

Maghreb/Turquie/

USA/Canada

Depuis la zone

reste du monde

Connexions

GPRS/

EDGE/

3G/3G+/4G

Tarifs standard

(forfaits, forfaits

bloqués)

0,05

E

/Mo

facturé au Ko

(1 Mo = 1024 Ko)

5,12

E

/Mo

(par paliers de 10 Ko)  
13,31

soit 13 euros30 le MO

au prix de l'OR monsieur

cordialement