



Abonnement free. contrat oral différent de l'écrit

Par **Chloe_2811**, le 18/08/2022 à 12:19

Bonjour,

J'ai souscrit à un abonnement de 9,99 euros chez free pour la fibre. J'avais un engagement d'1 ans. Lors de notre conversation téléphonique, le conseiller m'a assuré que mon abonnement ne changera pas de prix lors de mon déménagement.

Mais aujourd'hui alors que je veux faire un changement d'adresse, on me fait un retrait de mon offre promotionnel et le montant s'élève maintenant à 39,99€.

Le conseiller se défend en m'indiquant que cela était stipulé dans le contrat écrit et que puisque j'ai signé, je dois des frais de résiliation si je pars.

Hors lors de la conversation téléphonique enregistrée du mois de juin 2022, l'offre restait à 9,99€ même si je déménageais.

Free refuse de repasser mon offre à 9,99€ car je ne suis plus un nouveau client. Je n'ai profité de l'offre seulement 2 mois sur les 1 an.

Comment puis-je faire pour faire valoir le contrat oral ?

Par **Cousinnestor**, le 18/08/2022 à 12:31

Hello !

Je crains que vous ne puissiez rien faire **Chloé** car vous n'avez pas 2 contrats mais 1 seul (celui qui est documenté), sauf peut-être à produire un enregistrement crédible de la conversation téléphonique avec Free. Les écrits restent mais les paroles s'envolent...

A+

Par **youris**, le 18/08/2022 à 13:57

bonjour,

un contrat oral peut être valable si vous pouvez prouver son existence et les clauses qu'il contient.

comme cela a été dit, vous n'avez qu'un seul contrat, celui qui est écrit et dont les conditions doivent s'appliquer.

avez-vous vérifié sur le contrat écrit que le prix devait rester le même après 12 mois.

généralement les contrats de ce type ont une durée déterminée, souvent un an, pour cette raison, les clients concernés résilient leurs contrats tous les ans et reprennent un nouveau contrat, parfois avec le même opérateur.

salutations