



## Abonnement numéricable, refus de changement sans frais de box

Par **Clasim**, le **21/11/2014** à **12:35**

Bonjour,

le 6 novembre 2014, j'ai été démarché par téléphone par Numéricable pour un abonnement à la Box.

J'étais abonné à SFR et je voulais un service équivalent.

Le commercial m'a vanté les qualités de leur box sans me préciser la nature de la box et l'engagement d'une durée d'un an. Il m'a juste parlé du changement tarifaire et de la promotion pendant un an.

Le 10 novembre, l'installation a été faite en une heure. L'installateur a mis TF1 et m'a dit qu'il fallait attendre une 1/2 h pour initialiser la box. Il m'a vite fait signé le contrat et est parti. Je n'ai pas eu le temps de lui poser des questions sur les services et la Box.

Après quelques jours d'utilisation, je n'arrivais pas à utiliser les services, comme le replay, la messagerie etc...

Pour me renseigner, j'ai appelé le service client qui m'a paru très hésitant et ne sachant pas me répondre.

Le lendemain, le service client Numéricable m'a rappelé pour me proposer un rendez-vous pour une démonstration à la Boutique Numéricable.

Le 14 novembre, j'y suis allé avec ma fille et là, surprise! Nous avons constaté qu'il y avait qu'une Box de proposer et ce n'était pas celle que l'on avait reçu.

J'ai posé la question au vendeur qui a été surpris que nous avons reçu cet ancien modèle mais qu'il ne pouvait rien faire parce que l'affaire s'était réalisée par téléphone et non en boutique Numéricable.

De nouveau, nous avons recontacté le Service Client au sujet de la Box qui a bien reconnu l'erreur. Il remontera l'information au service commercial qui nous rappellera dans les 48h. En réalité, le modèle inscrit sur le contrat est une HD Box alors que celle vendue en Boutique est la Box Fibre pour la même offre (avec le même nom d'offre et prix équivalent)

Le lendemain, nous avons reçu un message du service commercial nous disant que c'est conforme avec notre contrat.

Le 19/11, on recontacte le service Client, qui nous confirme l'erreur de leur part, et qui

procèdera un échange de box sans frais. Il précise qu'il fait remonter l'information et que nous aurons une réponse dans les 48h.

Le 20/11, le service commercial nous rappelle pour nous dire qu'on pouvait faire l'échange en payant les 60€ comme prévue dans les conditions standards. Elle se retranche derrière la procédure et refuse de nous passer un responsable.

Résultat, avec toutes ses péripéties:

- le délai de rétractation est échu, on ne peut plus quitter Numéricable sans frais.
- on a résilié notre ancien fournisseur d'accès SFR (frais de résiliation)
- on constate sur le contrat que l'engagement dure 1 an
- obligation de payer 60€ pour la BOX Fibre.

Comment faire pour sortir de cet imbroglio et obtenir satisfaction? On a été trompé et abusé et service commercial refuse de l'admettre alors que le coût pour eux est le même!