



Abus de la part de l'opérateur orange

Par **corine**, le **26/04/2009** à **11:30**

le portable de mon fils ne fonctionnait plus , on est allés à la boutique orange qui nous adit de téléphoner au service clientèle orange, ce que nous avons fait , avons eu au tél 3 personnes différentes qui nous ont proposé de le changer vu qu'il était encre sous garantie et qu'on payait l'assurance sécurité (perte + vol + casse) , on a redemandé si c'était sûr qu'on ne payait rien car on trouvait cela trop simple.... un moi s après je reçois la facture pour l'échange de ce portable : 125.58 € /j'ai fait un 1er courrier , pas de réponse et comme j'ai demandé à ma banque de mettre une opposition à ce prélèvement, ayant signé pour un prélèvement du forfait de 38.90 par mois et pas plus, j'ai téléphoné au service client orange pour payer mon forfait de 38.90 , ils ont refusé car je dois payer ce fofait + la somme de 125.58 , et qu'ils prendront ma réclamation en compte que lorsque j'aurai tout payé !! donc j'ai refusé de payer , je vais leur faire un courrier en recommandé cette fois ci mais j'aimerais savoir si je suis ds mes droits car ayant une assurance pour la casse je trouve que c'est de l'arnaque , en plus sur la facture on nous propose de changer de portable avec les points obtenus, ce qu'on ne nus a pas proposé lors du problème avec l'ancien , on nous avait assuré que rien ne serait payant à part le forfait mensuel habituel , ce qui est normal .je souhaiterais aller plus loin ds cette affaire mais je ne sais pas à qui je dois adresser les lettres, tribunal? service des consommateurs? merci pour votre réponse.

Par **athina**, le **20/08/2009** à **13:08**

bonjour qu'en est il de votre histoire
je suis dans la meme situation que vous
mon fils a casse l'ecran de son portable
et malge l'assurance à 9 euros ni orange ni leur assurance n'accepte de prendre en charge la casse
ils ne m ont rien proposé
j'envisage de déposer une plainte