



Contrat vtc non respecté

Par **Alexandra121**, le **12/11/2013** à **16:39**

Bonjour,

J'ai signé un contrat pour être abonnée prioritaire chez une société de véhicules de tourisme avec chauffeurs.

Selon leur contrat je dois avoir de nombreux avantages à être abonnée prioritaire mais en réalité, beaucoup de services mentionnés dans le contrat ne sont pas respectés.

Selon leur site internet et leur contrat je dois avoir une voiture rapidement (en 5 à 10 mn en départ immédiat), or la réalité est toute autre. J'attends en général plus de 20 mn et jusqu'à 35 mn.

Certains chauffeurs sont désagréables voire peu respectueux mais quand je me plains au service clients, on me répond que le problème vient de moi.

En tant qu'abonnée prioritaire, je dois avoir une réponse sous 5 secondes lorsque j'appelle le service clients, mais la réalité c'est plutôt 5 mn...

Je me suis plainte à plusieurs reprises au service clients (qui ne répond que par téléphone), et leur seule solution c'est que je cherche un autre prestataire !! Par contre les sommes astronomiques que je laisse par mois sont bien prélevées en temps et en heure.

Que puis-je faire ?

Merci d'avance.

Cordialement,

Alexandra (Paris)