



Remboursement dépôt de garantie ORANGE

Par **kingbumpy**, le **12/05/2009** à **16:24**

Je vous explique ma situation. J'étais abonné chez Orange Internet depuis décembre 2007. Afin de disposer du matériel adéquate (décodeur TV), j'ai dû verser un dépôt de garantie de 49 euros.

J'ai résilié mon abonnement, mi-février, et j'ai rendu le matériel en agence début mars (preuve de dépôt).

J'ai attendu 1 mois et demi avant de contacter Orange pour que l'on me restitue mon dépôt de garanti. (le délai est normalement de 1 mois maximum à partir de la date de restitution du matériel...). On me dit que cela était un oubli et que la demande est lancée. 15 jours plus tard, soit le 28 avril, toujours rien : je rappelle... on me signale que rien n'a été lancé, mais que cette fois un dossier de remboursement est ouvert (j'en ai la référence), et qu'un chèque me parviendra sous 10 jours...

Je viens de rappeler le service facturation, et la stupéfaction!! Non seulement le dossier de remboursement n'avait pas avancé, mais l'interlocutrice m'annonce qu'il ne pourront procéder à aucun remboursement, car mon compte présente un solde de 0, ce qui signifie pour eux, qu'aucun dépôt n'aurait été versé de ma part. Et de manière fort désagréable, elle me dit que c'est à moi d'apporter la preuve que les 49 euros ont bien été débités sur mon compte, et me raccroche au nez...

N'étant pas à la première erreur de gestion de dossier de la part d'Orange (en 1 an, erreur de câblage, erreur de prélèvements, erreur de coupure de ligne, erreur de résiliation...), je me vois encore une fois obligé de lutter contre des moulins à vent...

La seule preuve que j'aurais pu leur présenter était un relevé de compte justifiant l'opération, malheureusement, 1 an et demi après, je ne dispose pas de ce dernier (et je doute que la banque puisse me fournir cela...)

Sur mon contrat ORANGE, il est indiqué : Décodeur TV, dépôt de garantie versé par le client (avec une case cochée) ainsi que : "le dépôt de garantie est de 49 euros"

Cela peut-il constituer une preuve suffisante?? ou puis-je m'asseoir royalement sur cette somme.... :(

Merci de votre aide!