



Mensonges et fourberie de SFR pour nous réengager

Par **fanfan6223**, le **04/05/2015** à **13:17**

Bonjour à tous,

Je souhaite partager notre expérience récente avec les différents services SFR (résiliation, commercial, etc.)

Suite à notre déménagement, nous nous sommes renseignés sur les différentes offres envisageables. Voyant que la concurrence proposait des forfaits plus intéressants, nous avons contacté le service résiliation.

En ligne avec un certain Bernard de Toulouse, il nous propose des remises très intéressantes, et après 1 heure de négociation sur un numéro payant bien sur, nous convenons de rester clients chez eux, pour la Box, et 2 lignes mobiles.

Nous n'imaginions pas alors l'erreur que nous avons pu faire.

30 minutes après, nous avons reçu un mail de confirmation, pour la box uniquement, et avec des tarifs totalement différents de ce que nous avons convenu avec ce cher Bernard.

Nous recontactons donc le service client, on tombe de nouveau sur un de ses collègues de Toulouse. Il ne veut pas nous le passer alors qu'il est apparemment juste à côté et disponible (nous l'entendions clairement dans le combiné) et nous accuse d'avoir mal compris, qu'il n'est absolument pas question de ces remises là. C'est une blague, d'autant que les conversations sont probablement enregistrées...

La personne ne souhaitant rien savoir, nous décidons de nous rétracter, sur les propositions commerciales faites 1 heure auparavant (délai de rétractation sans aucun frais dans les 14 jours). Cette personne ne voulant pas le faire, commence une dizaine de transferts de service en service, 3 raccrochages au nez (!!! Ne me faites pas croire que ce n'était pas volontaire !!), nous en sommes à 3 heures de communication sur un numéro évidemment surtaxé, et personne ne trouve de solution pour simplement annuler les propositions commerciales et revenir à la situation initiale.

Essayent-ils de gagner du temps, afin de dépasser la période de rétractation de 14j, et nous "piéger" dans un engagement de 12 mois, alors que nous n'étions plus engagés ?

Après tout cela, on nous indique de rappeler la semaine prochaine car ils ne peuvent rien

faire ce jour. (Donc 3h en ligne pour rien. Comme si on n'avait que ça à faire, et à payer)

Nous les recontactons quelques jours après, pour faire le point. On m'annonce qu'aucune demande de rétractation n'a été notifiée. Nous réexpliquons toute la situation à la personne, car évidemment il n'y a aucune trace dans le dossier et à chaque personne, il faut tout reprendre à zéro...

Cette personne là, nous indique qu'elle voit avec sa responsable sur le moment, pour nous accorder les offres proposées initialement, nous acceptons donc de garder les lignes chez eux dans ces conditions. Nous aurions dû recevoir un mail de confirmation pour résumer tout ce que nous avons convenu ensemble. (nous l'attendons toujours.)

2 jours après nous sommes recontactés par le service client SFR, qui suite à leur questionnaire satisfaction, nous appelle pour faire le point. La personne en ligne, après avoir écouté le problème, commence à s'énerver et à mal nous répondre, ne souhaite pas prendre en compte les remarques, et avant de nous raccrocher au nez, nous dit sur un ton agressif "Vous avez qu'à rappeler le service client !" (c'est elle, le service client normalement...)

Quelques jours plus tard, constatant que la ligne de l'ancien appartement n'a toujours pas été résiliée, suite à notre déménagement, nous rappelons le service client...

- L'ancienne box n'a pas été résiliée, nous payons donc 2 boxes à l'heure actuelle,
- Les modifications sur les lignes mobiles ne sont toujours pas faites (toujours aucun mail de confirmation pour valider la souscription aux offres)
- Le service client est toujours incompétent et n'écoute pas nos explications, le transfert de service en service recommence...

Toujours aucune trace de ce qui a pu se passer les jours précédents, aucun suivi dans notre dossier, donc impossible de valider les offres proposées, et nous arrivons à l'échéance des 14jours de retractation.

Que faire ? Qui contacter ? Y'a-t-il moyen de contacter un responsable chez SFR ? Ou de leur indiquer de réécouter les conversations enregistrées ? Ce serait tellement plus simple...

Merci de votre aide.