Image not found or type unknown

Arnaque Bouygue Telecom (changement de contrat sans prévenir)

Par **Aghiles**, le **19/07/2016** à **16:15**

Bonjour,

J'ai un forfait mobile de 19€99 qui me permet d'avoir des appels illimités, des sms illimités et 10h d'Appels vers les fixes d'Algérie. Le 12/07/2016, je reçois un message m'informant que pour continuer à profiter des appels vers l'Algérie, il faudra ajouter 5 euros à mon forfait actuel et que cette offre est valable jusqu'au 27/07/2016. Le message ne contenait aucune DATE PRÉCISE concernant la date de prise en compte de cette modification du contrat, du coup je vérifie sur mon compte les compteurs de consommation et je vois que l'offre des 10h gratuites y était toujours. Le 13/07/2016, mes compteurs étaient remis à zéro (nouveau mois). Je regarde mon compte, et le compteur de consommation des 10h vers l'Algérie était toujours présent. J'essaye d'appeler pour 1 à 2 minutes vers l'Algérie, et je vois que mes appels étaient décomptés de ce compteur. Je refais la même chose les jours suivants, et toujours pareil, mes appels étaient toujours décomptés du compteur des 10h gratuites, donc je me suis dit que peut être le changement allait s'effectuer soit à la date du 27/07/2016, soit à la fin du mois, ou bien à la prochaine remise à zéro. Je continue alors d'appeler, et le 18/07/2016, je rentre de nouveau sur mon compte, je vois que le compteur des 10h gratuites n'apparait plus et que je me retrouve maintenant avec un hors forfait de 73,5 euros.
Je contacte plusieurs personnes du service client, elles admettent au téléphone que c'est une entourloupe, mais elles m'informent que ce n'est pas possible d'être remboursé.
A votre avis qu'elle est la démarche à entreprendre pour contester le paiement de cette facture ?

Merci d'avance pour votre aide.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés