



Litige annulation freebox

Par **limousin**, le **19/05/2015 à 22:39**

Je vous contacte car nous sommes face à un problème avec Free, j'aimerais votre aide...

Nous avons été démarché par Free par téléphone il y a quelques semaines pour passer sur Freebox.

L'offre nous paraissait intéressante, nous avons accepté et lancé les démarches.

Le lendemain nous recevons les conditions générales.

Nous lisons qu'en cas de déménagement, l'offre qui devait être à 1€99 par mois pendant 12 mois serait annulée. Le tarif redevient à 31€98 par mois.

Nous allons déménager dans 3 mois donc nous rappelons Free. Ils nous confirment que l'offre s'arrêtera et repassera au tarif de 31€98 par mois.

Nous choisissons alors d'annuler (dès le lendemain par téléphone et 3 jours après par courrier) pour les recontacter suite à notre déménagement et souscrire à l'offre pendant un an (et non 3 mois).

Quelques jours plus tard internet / TV / téléphone ont été coupés :

- Nous appelons notre opérateur actuel SFR et ils nous disent que Free a fait le changement de ligne, il faut les contacter.
- Nous appelons Free et, après de nombreux appels, ils nous confirment que notre opérateur peut réouvrir la ligne.
- Nous rappelons SFR qui réouvre la ligne et nous dit que ça prend entre 1 semaine et 10 jours.

Donc, nous sommes actuellement sans internet / TV / téléphone alors que nous avons résilié ce nouveau contrat Free dans les temps. Bilan :

- Nous avons absolument besoin d'internet mais nous n'avons plus le wifi donc nous utilisons la 3G avec nos téléphones + nos appels chez Free et SFR, nous sommes à plus de 60€ de hors forfait pour l'instant!
- Nous attendons la réouverture de la ligne par SFR. Nous espérons ne pas avoir de frais supplémentaires...

Pouvons-nous, d'après vous, contacter Free et leur demander des dommages ? (Le délai de rétractation était respecté et il nous était impossible de deviner que l'offre s'arrêterait en cas de déménagement sans connaître les conditions générales de vente)

Que conseillez-vous de faire?

Merci par avance pour votre aide.

Cordialement,

M.Limousin