



## Problème clauses de contrat avec SFR

Par **Ddv**, le **23/07/2022** à **17:41**

Bonjour, Je me permets de vous contacter, car je rencontre depuis longtemps des problèmes avec mon fournisseur internet SFR.

Je dispose d'un abonnement SFR "spécial anniversaire SFR", Internet 1 GO + TV (l'équivalent de l'abonnement Fibre Power) à tarif spécial que j'ai depuis plus de 10 ans.

Avec mon abonnement, sfr me promet une Connexion Internet allant jusqu'à 1GO et doit me fournir au minimum 300 Méga (clauses du contrat).

Le contrat n'est pas du tout respecté, j'habite au centre ville, mon immeuble est récent et tout l'immeuble est équipé pour supporter la fibre optique. Le problème est que depuis plus d'un an, ma connexion s'est dégradée de mois en mois, je suis systématiquement entre 100 et 200 Mo (tests réalisés sur SFR Mire) et quand j'appelle SFR pour leur faire part du problème, tous les différents conseillers insistent pour que je change d'abonnement et que je prenne un abonnement fibre optique 500 Mo, qui me reviendra plus cher tous les mois que ce que je paye actuellement (Ils veulent que je paye plus cher pour un abonnement moins efficace).

Je voudrais savoir quoi faire pour que SFR respecte la clause qui est dans mon contrat, c'est à dire, me fournir au minimum 300 Mo. Car quand, je fais part de mon problème au service client de SFR, la seule solution qu'ils ont à m'apporter est de changer de contrat pour un beaucoup plus onéreux et moins performant.

Merci d'avance pour votre aide

Par **Ddv**, le **26/07/2022** à **11:06**

Est ce que quelqu'un a une réponse? Merci d'avance

Par **Visiteur**, le **26/07/2022** à **11:29**

Bonjour,

Vos recours :

- courrier RAR de mise en demeure au fournisseur

- réclamation auprès du médiateur des communications :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373>

- réclamation à la répression des fraudes/DGCCRF : <https://signal.conso.gouv.fr/>

Par **Ddv**, le **27/07/2022** à **17:17**

Merci, pour votre réponse.