



## Orange non remboursement hors forfait

Par **mimilie64**, le **22/11/2011** à **10:51**

Bonjour à tous,

Voici mon problème ; suite a un dysfonctionnement sur mon forfait mobile chez Orange je me suis retrouvée avec un hors forfait de 120 euros fin aout.

Après les avoir contacté maintes et maintes fois (boutique orange, appels service clients, mails service clients) ils ont reconnu leurs torts et m'ont proposé un avoir sur mes prochaines factures j'ai refusé et j'ai exigé le recréditement sur mon compte bancaire.

Ils m'ont assuré que le remboursement allait mettre du temps mais qu'il allait être effectué sans problème.

3 mois après (facture datant d'hier 21 novembre 2011) je m'aperçois qu'ils ont effectué un avoir.

Cela fait donc 3 mois que ce remboursement traîne je voudrais exiger le remboursement et résilier gratuitement mon contrat chez Orange car j'en ai marre d'être baladé par le service client. Suis-je dans mes droits ? Quels sont mes recours ? Je ne sais pas comment m'y prendre pour les menacer

Merci d'avance pour votre précieuse aide