



## prélèvement abusif du renvoie du modem d'alice

Par **levideb**, le **02/05/2009** à **15:37**

Bonjour,

J'ai résilier mon contrat avec Alice au moi de novembre 2008 car je repartais vivre chez mes parents qui sont déjà abonné avec eux. on m'avait dit que je recevrais des boîtes pour leur retourner le modem.

Or je n'ai jamais rien reçu de leur part, ni au sujet de ma résiliation, ni du retour de modem. Et vers le 29 avril 2009 je me suis rendu compte qu'ils m'ont prélever 298€. Je les ai appelé au seul numéro que je possède, le 1033, et après 2h d'attente et de passage de différent conseillers, on me dit que ma résiliation a bien été pris en compte mais que je n'ai pas respecté les délais pour le renvoie du modem d'où le prélèvement. Je ne serais pas remboursé et ils m'ont donné une adresse pour que je leur renvoie le modem à mes frais. Que dois-je faire?

Par **ardendu56**, le **03/05/2009** à **21:08**

levideb, bonsoir

Vous devez contacter la DGCCRF; TEL : 3939 Ils vous mettront en relation avec Info service consommation

[http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/litiges\\_internet.htm](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/fiches_pratiques/fiches/litiges_internet.htm)

Bien à vous.

Par **levideb**, le **04/05/2009** à **11:38**

merci beaucoup  
je vais les appeler.