



Je n'ai pas reçu l'étiquette de renvoi matériel SFR

Par **didierlafleur8**, le **03/08/2015** à **13:19**

J'ai résilié mon contrat avec SFR fin mai de Givet, je déménageais début juin sur Nouzonville.

Le litige avec SFR.

J'ai résilié mon contrat et j'ai déménagé, je devais recevoir l'étiquette de renvois – je ne l'ai jamais reçue.

À la suite SFR m'a demandé 176 euros fin juin (suivre ci-dessous les actions mutuelles, et 110 euros en plus fin juillet.

Voici l'erreur que j'ai commise.

Une postière de la poste de Givet est venue chez moi pour me proposer un contrat de réexpédition à 26 euros. J'étais en plein emballage et surpris que la poste envoie des personnes pour pousser à la réexpédition. La postière m'a dit être gênée de devoir venir chez les personnes. Comme je n'avais qu'une lettre de SFR à me faire réexpédier, la postière a été d'accord de me renvoyer leur lettre. Mais dans mon affairisme et dans sa confusion, j'ai oublié de lui donner ma nouvelle adresse et la postière ne me l'a pas demandé non plus.

Toujours est-il que quand elle est repartie, j'étais dans la satisfaction et l'attente à Nouzonville des étiquettes SFR.

En déplacement, je ne suis parti de Nouzonville le 3/6 et revenu le 18. Le contrat s'arrêtait le 5.

Le 18, je n'avais pas les étiquettes, je me suis dit qu'avec la réexpédition et compte tenu du 5, cela pouvait durer un mois.

(Chaque mois je suis 15 jours dans les Ardennes et 15 jours en Alsace)

Fin juillet je suis allé à la poste de Givet (une heure de route) et le responsable du courrier, après avoir questionné la postière, m'a laissé sur mon téléphone un message m'apprenant qu'elle n'avait pu me l'envoyer, car je n'avais pas laissé mon adresse. Le nom sur mon portable du responsable courrier que j'ai entendu était Monsieur Capitaine.

Voici en quoi je suis en désaccord avec SFR.

1/ Le 26 juin, je recevais par SMS l'avis de facture de 176 euros (150 euros de frais de retard).

Le 27 juin je téléphonais à SFR.

La personne que j'ai eue m'a informé qu'il n'y avait pas dans mon dossier trace de cette

facture, que je ne devais verser que 26 euros et des centimes.

Comme je retournais sur Mulhouse, l'employé SFR a pris mon adresse en Alsace me prévenant que je recevrai les étiquettes sous 6 jours.

Je n'ai pas reçu l'étiquette, mais la facture de 176 euros.

Je me suis trouvé fort décontenancé et en colère de cette pratique. Dans cet esprit et émotion, j'ai recontacté le service SFR.

2/ J'ai eu coup après coup 3 conseillers différents à qui j'ai expliqué l'histoire. Les 3 ont été disposés de m'envoyer les étiquettes.

Avec le premier.

Celui-ci a eu du mal à comprendre mes déplacements entre les deux régions.

Comme j'allais repartir d'Alsace 6 jours après cet entretien, je lui disais que je craignais de ne pas recevoir les étiquettes en temps et heure. Alors que je venais lui expliquer par trois fois que j'habitais à Nouzonville et que je n'étais que de passage en Alsace il persistait à vouloir croire que ma nouvelle adresse était celle de Mulhouse. Je me suis énervé et je lui ai demandé s'il était idiot ou quoi ? Il m'a raccroché au nez.

Avec la deuxième.

Je réexplique mon histoire, elle me dit que les étiquettes peuvent m'être renvoyées et qu'elle va voir dans mon dossier comment faire pour me les renvoyer. Le téléphone raccroche.

Avec la troisième.

Je réexplique mon histoire. La personne à l'air de prendre en compte toutes les données de l'histoire et m'apprend que je peux sur mon espace membre, demander le renvoi d'étiquette. Nous décidons en commun d'accord de faire envoyer une étiquette à chaque adresse. J'attends encore l'étiquette, par contre j'ai reçu deux nouveaux SMS m'informant que je d

Conclusion.

J'ai donc eu 4 personnes en entretien plus la personne pour la résiliation.

La première personne, lors de la résiliation m'a bien dit de faire réexpédier mon courrier, mais :

1/ elle ne m'a pas informé sur les délais et ce que j'encourais.

2/ elle ne m'a ni demandé ma nouvelle adresse ni proposée d'y expédier l'étiquette, ni informé que je pouvais ordonné l'envoi de l'étiquette à ma nouvelle adresse sur mon espace membre. Après coup, je me suis dit que je téléphonerai à SFR pour leur demander l'envoi sur Nouzonville mais le déménagement m'a demandé beaucoup de temps (6 voyages à deux) et je n'ai pas pris le temps.

Pour les 4 personnes suivantes, aucune ne m'a signifié le fait qu'à ce stade, SFR n'envoyait plus l'étiquette et m'a donc permis d'attendre l'envoi.

Cela a eu pour effet de creuser le conflit.

Mon action.

J'ai envoyé une lettre recommandée à SFR avec mon explication (je ne connaissais pas

encore ce qu'il c'était passé avec la poste de Givet), cette lettre était accompagnée d'un chèque de 26 euros. SFR m'a avisé de leur attention à ma lettre.

Leur réponse a été une facture fin juillet qui s'élève à 276 + 110. J'ai pu constater que les 26 euros ne sont même pas défalqués.

Ce qui renforce mon désaccord.

J'aimerais ajouter que déjà auparavant, pour mon abonnement téléphone mobile cette fois. J'avais connu cette situation où des employés m'annonçaient un droit que la direction SFR ne suivait pas. Cette première histoire renforce mon désaccord avec eux, augmenté par des connexions sur Givet difficiles autant pour la box TV que pour le portable.

Alors que je ne mettais jamais abonné à un service (en partenariat avec SFR) du nom de Cloudifi, je me suis retrouvé abonné pendant 5 mois environ. Comme Givet est à la frontière belge et que souvent je passais sur leur réseau, j'ai pensé que c'étaient ce qui augmentait mes factures.

Lors d'un entretien avec un employé SFR, ce dernier m'apprit l'existence de l'abonnement Cloudifi. Avec lui, j'allais sur mon espace client et me désabonnait. Celui-ci me conseilla alors de contacter la société pour leur demander remboursement et que si je n'obtenais pas gain de cause je devais rappeler SFR.

J'allais constaté sur le Net que :

- la société avait un paravent.
- plusieurs personnes sur le net avaient connu les mêmes déboires que moi (sans s'être inscrit).

Quelques mois ensuite, j'ai réussi à avoir le contact avec la société Cloudifi, le paravent avait disparu. Dans une première réponse, celle-ci me conseillait de me désabonner. Je leur répondais que dans mon premier mail je leur avais signifié que je l'avais fait, que je n'avais jamais demandé d'adhésion et que par conséquent je demandais le remboursement. La réponse me renvoyait à SFR.

Après contact SFR, l'employé me disait que SFR n'avait rien avoir avec eux, je rétorquais que le premier employé SFR m'avait informé du contraire, qu'on retrouvait sur leur site la possibilité d'adhérer à Cloudifi et que dont il y avait bien un partenariat entre les deux sociétés. L'employé a décidé d'informer « au-dessus de lui » et cet « au-dessus » devait me recontacter. Il ne l'a jamais fait.

Pour finir, sur Givet, j'ai été abonné 18 mois. Par trois fois, la box internet a été changé, une fois la box TV et ce qui n'a pas changé le problème à la TV (J'ai finalement cru que c'était ma TV, mais arrivé à Nouzonville, j'ai pu constaté que non).

Je n'ai pu utiliser pendant 3 semaines internet, SFR devait me faire un geste commercial, je l'attends encore.

Il en a malgré tout fait un sur une note de téléphone de 75 euros, dû à la connexion à la frontière.

Voici donc pour avis des pratiques chez SFR.

Ma demande.

J'ai certes mes torts, mais n'y en a-t-il pas aussi chez SFR. Qu'en pensez-vous ?