Image not found or type unknown

suis je en droit de résilier mon abannement ?

Par **dorelice**, le **22/06/2009** à **23:55**

Bonjour,

En avril dernier j'ai eu un pb avec ma box alice. Nous avions appelé le 1033 qui nous ont envoyé un dépanneur ; celui ci est venu le 16 avril marquant comme coomentaire :

install ok. test sagem :synchro ok
alice box HS. Appel hotline alice pour échange ==> validité
livraison 7 à 10 jours par UPS. Inscrire sur le carton "échange alice /ups"

Arrive mi mai et je les appelle car toujours rien, pas de livraison pas de courrier ... ils me disent qu'ils ont un pb dans leur stock ou je ne sais plus quoi et qu'ils sont en train de tout remettre en ordre, ils me disent qu'ils vont faire monter mon dossier en urgent pour que je reçoive ma box ....
Mais depuis toujours rien, donc du coup plus de téléphone (ke ça soit pour recevoir des appel et ke ça soit pour appeler); nous avions toujours internet car nous avions acheté un petit modem au puce pour pouvoir avoir accès à internet.

Par contre les prélèvements se font toujours, donc tous les mois une somme de 60 euros est prélevée sur mon compte.
J'aimerai résilier car ça commence vraiment à bien faire et surtout leur demander à ce qu'on me rembourse une partie de mon abonnement, vu que j'ai que accès à internet et non à la téléphonie fixe et mobile.

Ma question est là est ce que je peux avoir recours ? pour leur faire part de mes souhaits ?

Merci par avance de votre réponse

Par **dorelice**, le **27/06/2009** à **17:52**

merci bien de m'avoir répondu, j'ai envoyé cette semaine une lettre de mise en demeure ... j'attends d'avoir des nouvelles maintenant

Par **wolf**, le **28/06/2009** à **12:38**

Je dirais que depuis 3 mois ils sont dans l'incapacité de fournir la prestation de service payée. donc vous avez droit de dénoncer le contrat aux tords exclusif du FAI, et demander le remboursement des mois passés sans connexion.
Ceci par courrier recoAR.

Ils n'ont pas le droit de refuser, ou de vous imputer des frais, car ils sont en tord!

Par **dorelice**, le **05/07/2009** à **17:01**

et bien je viens vous donner des nouvelles.
Aujourd'hui en allant sur ma messagerie alice, j'ai reçu un mail de leur part me disant que ma demande de résiliation avait été annulée par mes soins.
Alors je leur téléphone (vu que je n'ai aucunement annulé) et je leur dis et là la bonne femme continue à me dire que non je ne pouvais pas demander à résilier maintenant car j'ai un contrat avec eux d'un an. Et moi de leur dire que justement je me suis renseigné auprès "du tribunal d'instance" (je me sentais obligé de les menacer en leur disant ça) et que j'étais tout à fait dans mes droits.
Doc madame me met en attente durant 5 minutes et me dit "madame je viens de regarder votre dossier, effectivement vous avez tout à fait le droit" dc de ce pas je résilie votre abonnement et vous receverez dans les plus brefs délais un mail pour le confirmer" et moi de rajouter" oui c'est bien mais je compte quand même être rembourser des mois qui m'ont été prélevés alors que je n'avait rien du tout" et finalement ils vont me rembourser les mois de mai et juin. OUF mais en même l'affaire n'est pas classée , c'est que des mots alors j'attends d'être rééllement remboursée.

En tout cas merci bien de votre aide ;)
Cordialement
Laetitia

Par **wolf**, le **05/07/2009** à **17:42**

N'hésitez pas, si d'ici à la fin de la semaine prochaine vous ne voyez rien venir de leur envoyer un nouveau recoAR, de mise en demeure (à indiquer en toute lettre), leur imposant le fait de résilier votre contrat, et de rembourser au prorata temporis du temps écoulé sans connexion.
Le tout sous astreinte de huit jours fermes ouvrables et ouvrés, et qu'à défaut de résolution positive, à l'échéance de l'astreinte, vous saisirez la DDCCRF à des fins résolutoires.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés