



Contestation montant hors forfait et opposition prélèvement

Par **menthise**, le **17/06/2008** à **11:00**

Bonjour,
Le 9 avril 2008, (un mois à peu près avant la date de fin de contrat 17 mai 2008) J'ai renouvelé mon contrat pour 2 ans chez SFR.
SFR m'envoie un texto le 21 mai 2008 pour me dire que je bénéficie de 10h d'appel visio gratuits pendant 2 mois suivant ce ré-engagement.
J'appelle SFR pour les informer que je ne pourrais pas bénéficier de l'offre pleinement puisque le texto m'est envoyé tardivement (un conseiller me dit que l'offre est valable du 9 avril au 8 juin) et je leur demande un geste commercial. Le conseiller m'informe que SFR m'accorde une prolongation de l'offre SANS DATE LIMITE JUSQU'A EPUISEMENT DES 10H. je prends même le luxe (quelques minutes en plus) de le lui faire répéter pour être sûre que je n'aurai pas de mauvaise surprise. Et le conseiller me confirme que j'ai bien compris.
Après avoir passé plus de 20 mns au tél, je suis contente d'obtenir cela.
Je constate le 10 juin que mon relevé conso fait apparaître une somme hors forfait. j'appelle immédiatement SFR (encore 20 mns au tél) pour savoir à quoi correspond cette somme. le conseiller me répond que j'ai effectué des appels en visio après le 8 juin! et que c'est pour cela que j'ai du hors forfait!
Je m'énerve et je raconte de nouveau ce que le conseiller m'a dit en mai. je leur signale que je refuse de payer ce montant et que j'exige d'avoir quelqu'un au tél qui résolve ce problème. le conseiller m'informe qu'il constitue un dossier et que quelqu'un va me rappeler.
Nous sommes le 17 juin et SFR ne me rappelle pas. quel est le temps délai pour agir ?
Ai-je le droit de suspendre le prélèvement automatique ?
Vais je supporter des frais de la part de ma banque ?
Que va t-il se passer si SFR refuse de m'ôter ce montant hors forfait ?
Ai-je le droit de leur faire un chèque du montant correspondant à mon abonnement seulement ?
Puis je demander un dédommagement commercial? (40mns décomptées de mon forfait pour avoir des explications)
Merci d'avance,
Menthise

Par **Marion2**, le **17/06/2008** à **11:48**

J'ignore avec les autres opérateurs, mais avoir des problèmes avec SFR... c'est l'horreur.
Me concernant, ils avaient prélevé 2 fois le même jour le montant de mon forfait mensuel.
Il a fallu, une cinquantaine d'appels téléphoniques et une lettre recommandée A/R de ma part pour être remboursée....3mois 1/2 après.
Bon courage