



[sfr] réengagement non demandé

Par **bourbaky**, le **15/11/2008 à 18:18**

Bonjour
Le 25/09/ 2006 je m'abonne pour un forfait téléphone mobile avec un engagement de deux ans, donc jusqu'au 25 /09/ 2008
Courant septembre un commercial de SFR nous contacte(sur le portable) et propose de choisir un numéro fixe, que nous pourrions appeler gratuitement en illimité, contre un engagement supplémentaire de deux ans.
Ne voulant pas être engagé, je réponds que cela nous intéresse pas. Surprise, sur mon dernier relevé je lis " Fin d'engagement : 25/09/2010. !
Mon engagement a donc été prolongé de deux années supplémentaires, sans mon accord par téléphone, et encore moins par écrit évidemment .
Début novembre j'adresse un Email au service client demandant :
Quel est le numéro qui a été affecté pour les communications illimitées, justifiant un réabonnement de deux ans supplémentaires
Réponse
Le message ci-dessous a bien été transmis à votre Service Client
>SFR. > Vous recevrez une réponse d'un de nos conseillers dans les meilleurs délais (**[s]Je l'attends toujours[s]**)
Une semaine plus tard nouveau Email
Pas de réponse encore
Il y a 3 jours envoi d'une lettre recommandée avec AR. Peut être que j'aurais plus de chance d'avoir une réponse , mais j'en doute
En consultant mon RIO ce matin j'ai constaté que la fin d'engagement est toujours 2010
Je suis ulcéré par ces méthodes montrant un total mépris pour le client
Quelle conduite adopter devant leur mutisme
Merci par avance pour vos conseils