



Abonnement téléphone virgin mobile

Par **zaf**, le **13/01/2009** à **12:18**

Bonjour j'ai souscrit un abonnement chez Virgin mobile le 20/10/2008 avec une portabilité de Orange vers Virgin Mobile effective le 14/11/2008.
A ce jour 13/01/2009 Virgin mobile n'a toujours pas été capable d'activer ma ligne. Il m'ont déjà débité 2 mois et viennent de me rembourser le premier.
Je l'ai appelé plus de 20 fois, envoyé 2 courriers je suis passé de service en service et ça ne marche toujours pas.
Que dois-je faire? A quel geste commerciale je peux prétendre? dois-je résilier?
Merci de votre aide

Par **coco62**, le **13/01/2009** à **17:31**

Bonjour,
Je me présente, Coraline, j'ai 24 ans et je suis conseillère clientèle commerciale pour France Telecom Orange au 1014 (dans une société de prestation de service depuis le 16 Février 2006).
En réponse à votre question, il s'avère que certains articles des CGA (conditions générales d'abonnement) sont identiques chez plusieurs opérateurs. Leur avez-vous envoyé un courrier en recommandé? (ils y répondent 1 fois sur 1000)
Article 4 Date de prise d'effet du contrat d'abonnement
Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne. OMER TELECOM peut activer la ligne dans les 15 jours suivants la date de réception du dossier d'abonnement. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.
Le contrat est conclu sous réserve de l'acceptation par OMER TELECOM du dossier d'abonnement complet. A défaut, il peut être résolu de plein droit par OMER TELECOM, les redevances d'abonnement et les communications restant dues jusqu'à la date de résiliation.
En outre, l'accès aux appels passés vers et depuis l'étranger est subordonné à la réception du dossier d'abonnement complet.
Croyez-en mon expérience, Virgin Mobile n'a pas le droit d'effectuer un prélèvement TANT QUE VOUS NE BENEFICIEZ PAS DES SERVICES TELEPHONIQUES de

l'opérateur! Je vous conseille de prendre votre annuaire téléphonique, contactez une association de défense des consommateurs, exposez leur votre problème et ensuite si l'interlocuteur de l'association vous dit qu'ils peuvent intervenir, vous devrez adhérer à cette association (en moyenne 20euros/an). Appelez une dernière fois Virgin Mobile, citez leur l'article 4 des conditions générales d'abonnement et exigez de leur part un geste commercial pour compenser les coûts téléphoniques vers le 846 ou 0825 311 411. De plus, vous pouvez faire opposition auprès de votre banque quant aux prélèvements de Virgin jusqu'à ce que votre ligne soit enfin en service! Sachez tout de même que votre banque vous facturera les frais d'opposition (c'est à vous de déterminer la durée de l'opposition).

Moi aussi, je suis cliente chez Virgin mobile depuis le 1er Décembre 2006. Tout était parfait jusqu'à l'année dernière au mois d'août lorsque j'ai parrainé mon frère. Ce fut un véritable calvaire pour obtenir mon mois d'abonnement gratuit vu que je suis "parrain" de mon frère. J'ai également appelé pas mal de fois, j'ai exposé l'article des Conditions offre de Parrainage, j'ai quand même obtenu gain de cause et qui plus est, j'ai exigé un geste commercial en compensation de mes nombreux appels vers le room service. Aujourd'hui, je bataille avec eux car le service Windows Live messenger ne fonctionne toujours pas. C'est une vraie M..DE ! Je reste chez eux car leurs offres sont plutôt intéressantes.

J'espère vous avoir donné toutes les infos pour avoir satisfaction.

N'hésitez pas à me contacter par m@il :
crocopompier@msn.com

Par **zaf**, le **14/01/2009** à **13:49**

Merci beaucoup pour votre réponse.

Il m'ont activé le téléphone hier soir justement, un miracle! 2 mois après...

J'avais effectivement envoyé un courrier en recommandé, c'est ce qui les a fait bouger je pense.

Donc en fait il devait simplement mettre le bon numéro de la carte sim dans leur réseau. Sa fait quand même plus d'1 mois que je leur dit que le numéro de carte sim n'est pas bon....vraiment débile...

J'ai également bien rit en écoutant mon répondeur, Virgin ma laissé des message sur le numéro qu'ils arrive pas à activé, ils sont graves des fois!

Maintenant je dois négocier le geste commercial. En écoutant mon leur message ils diset que je n'aurait qu'1 mois (22.90) gratuit appriori... Sa ne couvre même pas les frais téléphoniques que j'ai eu au service client.

[s]quelques chiffres:[/s]

- 30€ d'appel au services client (25 appels, 5 heures de service client sa gonfle...)
- 5€ de courrier recommandé
- 60 jours sans téléphone (en plus pendant les fêtes...)
- 2 mois de forfait débités sans ligne activé
- Perte de temps, Stess, énervement, isolement!

A votre avis sa mérite combien de mois gratuit sa?