



Contrat abusif opérateur telecom

Par **LIAGRE**, le 17/07/2008 à 19:50

Bonjour,
Mes parents sont liés depuis 10 ans avec l'opérateur SFR par un forfait portable(2H + 2H). Depuis 4 mois ils ont souscrit auprès du même opérateur à un abonnement Internet (Box + téléphone illimité). Ce dernier avait un bien omis que les deux contrats seraient fusionnés et indissociables. Le but étant de baisser le forfait portable. Une proposition commerciale non recevable (de 26 Euros pour 1 Heures au lieu de 30 Euros pour 2 Heures + 2 Heures Soir & WE), nous oblige à renégocier ou supprimer ce forfait en faveur d'une formule Mobicarte. Impossible aux yeux de l'opérateur car les contrats sont fusionnés. Je vous passe les détails des démarches effectuées à partir de la deuxième relance auprès de l'autorité de régulation téléphonique. Un médiateur est nommé entre temps SFR nous fait une proposition portable à 7 euros les 10 Minutes. Nous acceptons celle ci et l'opérateur la confirme par courrier. Celle ci sera applicable en Juillet 2008. A la date d'application, l'opérateur appelle mes parents (âgés de 70 ans) et renie cette proposition.
En espérant que mes explications ont été compréhensibles, je vous demande vos conseils car nous avons l'impression de nous battre contre le pot de fer.
Dans l'attente d'une réponse, Veuillez acceptez mes sincères salutations.
Merci

Par **gloran**, le 17/07/2008 à 22:25

Malheureusement votre propos n'est pas 100% compréhensible, pourriez vous reformuler / expliquer ceci :
Ce dernier **avait un bien omis** que les deux contrats seraient fusionnés et indissociables
En français ça ne veut rien dire de cohérent :))
J'interprète ceci : l'opérateur, au lieu de transformer votre précédent abonnement en un abonnement plus global (fusionnant ainsi l'ancien avec de nouvelles options), a au contraire ajouté un nouvel abonnement distinct juridiquement du précédent ?

Par **LIAGRE**, le **18/07/2008** à **18:10**

Merci. J'ai trouvé la solution.