



Litige avec bouygues telecom

Par **starcly**, le **19/05/2010** à **22:07**

Bonjour, j'ai perdu mon téléphone portable environ mi-février, j'ai donc immédiatement averti bouygues telecom pour faire opposition a ma ligne téléphonique. A la fin du mois je reçois une énorme facture, alors je téléphone au service client de bouygues telecom pour demander a quoi correspondait ce montant et ils m'ont dit que j'avais envoyé des sms surtaxés et des appels a l'étranger. Je leur ai donc rappelé que mon portable était perdu et que je n'ai pas donné ses appels ni envoyé ses sms surtaxés. Ils m'ont demandé a quel date j'avais fait opposition et ils ont admis que il y avait erreur et que je n'étais pas l'auteur de ses appels et sms. Ensuite j'ai donc demandé a mon banquier de refuser leur prélèvement abusif sur mon compte en banque puisqu'ils avaient admis avoir fait une erreur. Bouygues telecom m'a même dit que en geste commercial j'aurais un mois de forfait gratuit. Je remarque ensuite que ma clé internet de bouygues ne fonctionne plus alors je les rappelle quelques jours plus tard et ils me disent que c'est parce que je n'ai pas réglé la somme des appels a l'étranger et des sms et que je dois les payer. Je leur ai exprimé mon incompréhension suite a ce qui avait été dit auparavant et qu'ils avaient admis leur tort, et la conseillère me dit que finalement les appels et sms datent de 1 jour avant la perte du mobile hors sur les factures détailler ce n'est pas le cas. Que dois-je faire ?