



Litige avec virgin mobile pour résiliation jugé à tord

Par **patmen**, le **24/05/2008** à **13:50**

Bonjour, j'ai souscrit un abonnement chez virgin mobile, leur prélèvement s'effectuant le 1er de chaque mois et étant indemnisée par les assedic je ne reçois jamais le paiement le 1er. J'ai demandé s'il était possible de changer de date de prélèvement mais impossible, un conseiller me propose donc de donner mon numéro de carte bleu pour que le prélèvement soit effectué tout de même le 1er et pour éviter les frais de rejet sur mon compte et que comme ça je pourrais payer dès que j'aurais reçu mon argent en les appelant. Le 03/05/08 je reçois un message précisant qu'il y a eu 2 rejets de prélèvement et n'ayant pas encore été indemnisée par les assedic j'attends le 10/05/08 pour payer. Je précise à la conseillère l'objet du message et lui dit que j'appelle pour payer ce qui était pour moi le rejet de ma facture du mois de mai je règle donc les 30 euros. Mais il s'avère que la facture du mois d'avril n'est pas passée non plus mais lorsque j'ai appelé pour payer je n'ai pas été informé de cela par la conseillère car si elle me l'avait dit j'aurais payé les deux factures en même temps. L'opérateur a résilié la ligne le 14/05/08, j'ai reçu le 16/05/08 à mon domicile un courrier de leur part daté du 07/05/08 me précisant que je dois régler dans les 3 jours ouvrés à réception du courrier sous réserve de résiliation mais je n'ai pas pu le faire car il avait déjà résilié. Aujourd'hui je dois régler la somme que je leur dois ce que je trouve tout à fait normal, mais il me demande de régler la totalité de l'abonnement ce que je juge d'injuste puisque pour la facture du mois d'avril je n'étais pas au courant. Pouvez-vous me dire s'il vous plaît s'il y a un recours car je ne suis pas d'accord avec leur procédé? Je vous remercie par avance et vous prie de bien vouloir excuser la longueur de mon message. MERCI

Par **lililutine**, le **03/06/2008** à **22:50**

bonsoir, je suis exactement dans le même cas que toi mais moi ils ont prélevés les 275€ de la globalité de l'abonnement ce matin sur mon compte. je pense faire appel à une association de consommateur afin de voir s'ils peuvent me donner une solution pour me faire rembourser...

Par **patmen**, le **07/06/2008** à **08:03**

Bonjour, moi aussi je pense que c'est ce que je vais faire parce que à chaque fois que j'appelle on ne me dit pas la même chose. Mais moi il n'ont pas pu prélever car dès que j'ai su qu'il voulait que je paie la totalité j'ai fait opposition à ma banque. Ma ligne a été résiliée le 14/05/08, je les ai appelés le 16/05/08 pour les informer que j'ai reçu une lettre de leur part (datant du 07/05/08 mais avec les jours fériés elle arrive le 16/05/08 à mon domicile) précisant que j'avais 3 jours ouvrés pour régler ma facture dès réception de la lettre, je leur demande pourquoi ma ligne a été résiliée alors, puisqu'il m'envoie ce type de courrier, la conseillère me dit que ma ligne a quand même été résiliée donc que c'est trop tard quand même puisque c'est déjà fait. Hier j'appelle le service client puisque j'avais reçu besoin d'informations on me dit que ma ligne n'a pas été résiliée le 14/05/08 mais le 19/05/08 comme par magie 3 jours après mon appel au sujet de la lettre que j'ai reçue!!!!