



Remboursement dépôt de garantie orange

Par **kingbumpy**, le **12/05/2009** à **16:22**

Bonjour,rnrnJe vous explique ma situation. J'étais abonné chez Orange Internet depuis décembre 2007. Afin de disposer du matériel adéquate (décodeur TV), j'ai du verser un dépôt de garantie de 49 euros.rnJ'ai résilier mon abonnement, mi-février, et j'ai rendu le matériel en agence début mars (preuve de dépôt).rnJ'ai attendu 1 mois et demi avant de contacter Orange pour que l'on me restitue mon dépôt de garanti. (le délai est normalement de 1 mois maximum a partir de la date de restitution du matériel...). On me dit que cela était un oubli et que la demande est lancé. 15 jours plus tard, soit le 28 avril, toujours rien : je rappelle... on me signale que rien n'a été lancé, mais que cette fois un dossier de remboursement est ouvert (j'en ai la référence), et qu'un chèque me parviendra sous 10 jours...rne je viens de rappeler le service facturation, et la stupéfaction!! Non seulement le dossier de remboursement n'avait pas avancé, mais l'interlocutrice m'annonce qu'il ne pourront procédé a aucun remboursement, car mon compte présente un solde de 0, ce qui signifie pour eux, qu'aucun dépôt n'aurait été versé de ma part. Et de manières fort désagréable, elle me dit que c'est a moi d'apporter la preuve que les 49 euros ont bien été débité sur mon compte, et me raccroche au nez...rnN'étant pas a la première erreur de gestion de dossier de la part d'orange (en 1 an, erreur de câblage, erreur de prélèvements, erreur de coupure de ligne, erreur de résiliation...), je me vois encore une fois obligé de lutter contre des moulins a vent...rnLa seule preuve que j'aurais pu leur présenter était un relevé de compte justifiant l'opération, malheureusement, 1an et demi après, je ne dispose pas de ce dernier (et je doute que la banque puisse me fournir cela...).rnSur mon contrat ORANGE, il est indiqué : Décodeur TV, dépôt de garantie versé par le client (avec une case cochée) ainsi que : "le dépôt de garantie est de 49 euros"rnCela peut il constituer une preuve suffisante?? ou puis je m'asseoir royalement sur cette somme.... :(rnMerci de votre aide!