



Forfait telephone portable prélèvement non soumis

Par Visiteur

Bonjour,
j'as une abonnement pour tel. portable avec un l'opérateur mob. de-puis 12 mois.
abonnement la quel j'utilise me dons droit appelle en Europe gratuitement 24/24 et 7/7 sur numéro fixe.
après utilisation cette ligne (3-4 mois) je me fais rendu compte que l'opérateur ma facture toutes les appelle internationale, mais normalement sons inclus dans forfait au titre "gratuite" condition du forfait.
Que je pourrai faire ou bien quel démarche faudra t-il effectuer, pour être rembourse "heur forfait" quel sont venu(produit) par cet accident.
après plissure annonce a l'opérateur je n'ai jamais été contacte pars assistance technique.
bien a vous ,

Par Visiteur

Bonjour Monsieur

Afin de répondre au mieux à votre question, je souhaiterais obtenir des informations complémentaires.
Êtes vous certain que votre contrat prévoit la gratuité des appels de façon permanente ou bien était ce une offre qui avait un terme?

Cordialement

Par Visiteur

Bonjour,
contracte mobile la quelle je veine parle "Origami Jet" chez opérateur Orange.
ce type de forfait permet appelé vers 53 pays au monde (Europe, Chine, Canada, etc.) gratuitement sur post fix 24/24, 7/7.
cordialement.

Par Visiteur

Bonjour Monsieur,

J'ai effectivement regardé leurs conditions et il en fait il faut se méfier de l'illimité car en fait il est précisé que l'illimité signifie 3h maximum par appel, hors nos spéciaux, nos de services et nos en cours de portabilité. Dans la limite de 150 correspondants différents par mois dans la tranche horaire de l'illimité.

Par ailleurs, vers quel pays appelez vous? Les appels sont possible que vers les 27 pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège et l'Islande (numéros fixes) et vers les Etats-Unis et le Canada (fixes et mobiles) depuis la France métropolitaine.

Avez vous respecté cette durée? Si ce n'est pas le cas, je pense que la facturation hors forfait vient de là.

Cordialement

Par Visiteur

Bonjour Monsieur, Madame,
Je mais suis pris connaissance près du service clientèle Orange bien avons prendre ce type du forfait.
Mes appellees "la quelle je veine parle " sont adresse au Pays Balte " Lettonie, Lituanie" vers numéro fix bien évidemment.

Pour vous donne une exemple: j'utilise a mon domicile ligne Neuf Box "Tele, internet, téléphonie" dans cette abonnement il y a des option appels dans Europe illimité vers fix. Donc, j'effectuai des appels vers même numéro et ce bien gratuite "prix d'abonnement mensuelle".

dans la condition abonnement orange pour ce type du forfait :

Origami Jet bien indique sur chaque facture !

appels illimités* 24/24, 7j/7

- appels vers les fixes en France métropolitaine et vers plus de 30 pays (2)

2) Appels vers les 27 pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège et l'Islande (numéros fixes) et vers les Etats-Unis et le Canada (fixes et mobiles) depuis la France métropolitaine. Pour les forfaits Origami jet, les appels au-delà du forfait seront facturés au tarif en vigueur.

sur ce page vous pouvez voire que pays Balte sont bien dans commune Européen .

http://europa.eu/abc/european_countries/index_fr.htm

SI vous voulez bien je pourrai vous envoi une des mes factures par mail.

Bien a vous.

Par Visiteur

Bonjour Monsieur,

Dans premier temps vous avez deux possibilités:

-faire appel au médiateur d'orange via le service client afin d'expliquer votre situation et d'obtenir gain de cause devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception au service client orange.

- envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception qui vaut mise en demeure en expliquant la situation et en faisant la photocopie de vos factures plus de votre contrat.

Si aucune réponse ne vous est donnée vous pouvez saisir le juge de proximité en matière civile (la procédure ne nécessite pas l'intervention d'un avocat) en demandant le remboursement du trop perçu et le versement de dommages et interets sur le fondement de l'article 1147 du code civil.

Cordialement

Par Visiteur

Bonjour,

Merci pour vous explication mais j'ai vous ecrru que :

j'ai pris contacte avec service Orange par téléphone, mais ce n'a rien donne.

Pouvez vous m'envoie une exemplaire du ce lettre ?

Cordialement

Par Visiteur

Monsieur,

Que vous a répondu exactement orange?

Nous ne faisons pas de lettre type.

Votre lettre doit en gros contenir les éléments suivants:

Madame, Monsieur,

Suite à une erreur de votre part, (vous expliquez laquelle) j'ai été indument prélevé d'une somme de (?) euros.

De ce fait je vous prie de bien vouloir procéder au remboursement.

En conséquence, je vous mets en demeure de me rembourser sous huit jours à compter de la réception de la présente de la somme de (?) euros sans quoi je me verrais dans l'obligation de saisir le juge de proximité.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Cordialement

Par Visiteur

Bonjour,
Pour ma premier relance a cette effet au mois février.
Orange ma répondu :
nous prendrons contacte avec vous ici dans 7j.
ma 2-eme relance été effectue au mois du mai.:
Orange:
nous prendrons contacte avec vous plus vite 7-14 jours.

ma 3-eme relance été effectue 5 août 09 .

Orange :
nous prendrons contacte avec vous 14 août .

comme toujours plus de nouvelle.

Merci pour vous explications concernant le lettre.
Si vous avez d'autre indice que pourrai m'aide.
Cordialement.

Par Visiteur

Monsieur,

Hormis les harceler et ajouter à votre demande le versement de dommages et intérêts du fait du retard dans la prise en charge de votre remboursement, je ne vois pas. Bien souvent les appels ne servent à rien. D'où l'intérêt de l'envoi d'une lettre en recommandé.
J'espère que la situation va se débloquer au plus vite.

Bien cordialement

Par Visiteur

Merci

Par Visiteur

Merci à vous Monsieur, de nous avoir accordé votre confiance.
En espérant que votre affaire trouve une issue rapide et favorable.

Bien cordialement