



Problème frais résiliation Bouygues

Par Willeb

Je vous contacte concernant un problème récent que j'ai rencontré avec mon opérateur téléphonique. Le 29 novembre 2023, j'ai reçu une notification de Bouygues (mon ancien opérateur désormais) m'informant d'une augmentation de leurs tarifs. En conséquence, j'ai décidé de souscrire chez un nouvel opérateur proposant des tarifs plus avantageux après avoir remarqué dans le bas du courriel : "Conformément à l'article 224-33 du Code de la consommation, vous disposez de la possibilité de résilier votre contrat sans frais, en nous indiquant ce motif, dans un délai de 4 mois suivant cette notification. Si vous n'êtes pas engagé, nous vous rappelons que les frais de résiliation prévus dans votre contrat s'appliqueront au-delà des 4 mois. Cette modification sera effective à la date de votre prochaine facture du 23 janvier 2024."

J'ai donc souscrit chez mon nouvel opérateur le 21 février avec portabilité, et la résiliation de mon contrat avec Bouygues a été effectuée le 1er mars. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un SMS m'informant que je serais facturé de 347? pour avoir résilié avant la fin de mon contrat. Immédiatement après avoir pris connaissance de cela, j'ai contacté Bouygues pour les en informer, et ils m'ont expliqué qu'il aurait fallu les prévenir auparavant. Ils m'ont conseillé d'envoyer une réclamation par e-mail, ce que j'ai fait. Quelques jours plus tard, j'ai rappelé pour suivre l'avancement de mon dossier, et on m'a dit qu'à partir du 24 mars, ils pourraient prendre des mesures car la facture avait été éditée ce jour-là. Ils m'ont informé que mon dossier serait traité par le service de remboursement.

Aujourd'hui, le 25 mars 2024, j'ai rappelé pour m'assurer que ma demande a été prise en compte, surtout parce que le prélèvement sera effectué sur mon compte le 4 avril, ce qui me pose un réel problème financier. Cependant, on m'a dit que je ne pourrais pas être remboursé car il s'agissait d'une portabilité et que Bouygues "n'a pas la main sur la facture". J'ai demandé s'il était vraiment impossible de trouver une solution, en précisant qu'il est évident que je n'aurais pas quitté Bouygues si je n'avais pas eu droit à la résiliation gratuite, d'autant plus que je suis client chez eux depuis 2014. Le conseiller téléphonique m'a suggéré d'envoyer un e-mail au service de résiliation pour voir ce qu'ils peuvent faire, bien que je doute que cela change quoi que ce soit. En attendant une solution, j'ai bloqué le prélèvement sur mon compte. Il est également important de noter qu'il n'y avait aucune information claire sur le processus de résiliation, juste un petit message que j'ai déjà cité. Je vous remercie d'avance pour tout conseil que vous pourriez me fournir. Bonne journée.