



Non exécution d'un contrat d'abonnement internet

Par Alex6s

Bonjour,

J'avais un abonnement internet à Orange. Puis en découvrant des offres plus intéressante chez Numéricable, j'ai décidé de m'y intéresser. Je suis allé sur le site internet et est testé mon éligibilité avec mon numéro de fixe. Le site m'a indiqué que je pouvait effectivement profiter d'une offre très avantageuse.

J'ai donc poursuivi ma commande. J'ai résilié mon abonnement à Orange comme Numéricable me le demandait. Par la suite, j'ai reçu le contrat ainsi que l'autorisation de prélèvement que j'ai signé et renvoyé à Numéricable. Très vite j'ai reçu la Box que j'ai installé. Cependant, alors que la connexion devait être activé l'après midi même, le soir venu je n'avais toujours rien.

J'ai donc appelé le service technique qui m'a indiqué qu'il n'avait pas pu me connecter car je n'étais pas dégroupé. J'ai répondu au technicien que je le savais mais que le test sur internet s'était révélé concluant. Il m'a dit qu'il ne pouvait rien faire pour moi.

J'ai donc un contrat signé en bonne et dû forme ainsi que la box qui prouve que le site avait validé mon éligibilité. Mais Numéricable me dit simplement que ce n'est pas possible.

J'ai donc du me réabonner à Orange. De ce fait, je n'ai pas eu de ligne téléphonique pendant 3 semaines et j'ai dû changer de numéro.

Je voudrais savoir si une action est envisageable pour cette non exécution du contrat. Numéricable s'étant engagé à me fournir un service qu'il est en réalité incapable de fournir.

De plus, j'aimerais savoir si je peut obtenir réparation pour avoir dû être séparé de ma ligne téléphonique pendant 3 semaines et d'avoir perdu mon numéro de téléphone. Numéro de téléphone que j'ai depuis presque 10 ans et donc tous mes contact l'avaient.

Merci beaucoup et d'avance !;)