



Resilier abonnement sfr

Par Visiteur

Cliente SFR depuis plus de dix ans, je rencontre de nombreux problèmes en 2008 m'incitant à rejoindre un autre opérateur.

? Janvier 2008 : je fais l'achat en boutique SFR d'un nouveau téléphone mobile (sans pouvoir l'essayer). Je découvre après achat qu'il ne me convient pas (chiffres trop petits) ; je retourne dans les 7 jours pour l'échanger dans le magasin d'achat et découvre qu'il est fermé pour un mois pour travaux. Je vais donc dans un autre magasin sfr pour le rendre (2h30 de maltraitance); les vendeurs m'obligent à prendre en échange un autre tel (70 euros) qui ne me convient pas (je l'ai donné à une amie depuis).

? Mars 2008 : SFR continue de prélever l'assurance du téléphone rendu dans ses factures ; après des heures d'appel à SFR, fax et suivi étroit, ils arrêtent le prélèvement trois semaines après

? Le 19 mars 2008, échaudée par mon achat en boutique, je commande umon nouveau tél par internet « livrables dans les cinq jours ouvrés » soi-disant : je l'ai reçu le 8 avril...on me dit que ce sont les délais de la poste et non pas SFR qui est responsable. Mais ouf, bon choix cette fois ci : mon tel me convient tout à fait.

? Mi-mai 2008, je m'aperçois que le forfait souscrit (pro 8h) ne correspond plus à mes besoins, (déplacements à l'étranger) ; je demande alors un changement de forfait: illymithics 3 G+ 5h...avec prise d'effet début juin ; et là dès le 1er juin de gros problèmes techniques apparaissent: plus de connections au (WAP) ni envoyer/recevoir des MMS pendant trois semaines ; des heures d'appels de ma part au service client et technique, avant de je tomber sur une technicienne compétente qui a pu me rétablir manuellement l'accès à internet/WAP et aux MMS..soit 3 semaines sans ce service inclus dans mon nouveau forfait.

? Fin juin 2008, je reçois une facture de 200 euros (glups) au lieu de 90 euros attendus, indiquant en même temps un dépassement de 5 h en dehors de mon forfait et un report de 40 euros non consommé sur le mois suivant....après trois appels (payants) au service client on me donne l'information que la moitié de mon précédent forfait n'a pas été pris en compte du 17 au 31 mai, d'ou la surfacturation...et « on doit me rappeler »pour ce problème là.

Comment résilier mon abonnement SFR, sous quels motifs, comment arrêter les prélèvements automatiques (au 21 du mois) et conserver mon numéro d'appel sans coupure de ligne (ligne professionnelle) et m'engager auprès d'un autre opérateur ?

Par Visiteur

Bonjour.

Pour pouvoir demander la résiliation du contrat chez SFR, vous ne devez prendre en compte que les problèmes directement liés à votre forfait.

En d'autres termes, si souhaitez obtenir la résiliation judiciaire du contrat, vous ne devrez pas mentionner les problèmes liés à votre achat de téléphone ou ceux liés à sa livraison.

Effectivement, Le service SFR a visiblement mal fonctionné pour vous entre mai et juin 2008, malheureusement, ces inexécutions ne semblent pas de nature à pouvoir entraîner une résiliation de votre contrat. Vous pourrez obtenir un dédommagement,n c'est certain, une résiliation, c'est délicat.

S'agissant du prélèvement automatique, si votre contrat a prévu un tel type de paiement, il n'apparaît pas possible de le modifier sans le consentement de SFR.

Pour la conservation du numéro de téléphone, ces formalités peuvent être accomplis par votre nouvel opérateur. Malheureusement, si vous obtenez la résiliation du contrat en justice, je ne pense pas que SFR ait l'obligation de vous laisser ce numéro. LEfait de pouvoir repartir avec son numéro de téléphone est une faculté qui vous ait donné par votre contrat. Hors, si le contrat est résilié judiciairement pour inexécution du contrat, je ne pense pas que SFR ait l'obligation de vous le donner.