



Promo impossible à activer

Par mentalo

Bonjour,

Le 30 juin je me suis abonné à l'offre Freebox Révolution + 5G de Veepee, qui propose pendant un abonnement fibre avec une réduction de 5 euros par mois ainsi qu'une ligne mobile à 0 euro au lieu de 15,99 euros pendant 1 an (l'offre n'est plus visible sur Veepee, elle est décrite sur ce lien : [\[url=https://www.freeneews.fr/free-mobile/freebox-revolution-forfait-5g-veepee\]](https://www.freeneews.fr/free-mobile/freebox-revolution-forfait-5g-veepee)[\[url\]](https://www.freeneews.fr/free-mobile/freebox-revolution-forfait-5g-veepee)).

Lors de la souscription, j'ai pu valider l'abonnement fibre, mais par la suite le site de Free a planté et je n'ai pas pu souscrire à l'abonnement mobile. Voici une capture d'écran de l'erreur rencontrée :

[\[url=https://postimg.cc/mzLKBHxK\]](https://postimg.cc/mzLKBHxK)[\[img\]https://i.postimg.cc/mzLKBHxK/7-Cannot-read-properties-of-undefined.png](https://i.postimg.cc/mzLKBHxK/7-Cannot-read-properties-of-undefined.png)[\[img\]](https://i.postimg.cc/mzLKBHxK/7-Cannot-read-properties-of-undefined.png)[\[url\]](https://i.postimg.cc/mzLKBHxK/7-Cannot-read-properties-of-undefined.png)

Une fois la "commande abandonnée" je n'ai pas pu réessayer d'y souscrire.

J'ai contacté en début de semaine l'assistance de Free, pour indiquer que je n'avais pas pu profiter de la promo. On m'a répondu que l'offre Veepee étant terminée, je ne pouvais pas bénéficier de l'offre à 0 euro. À la place on m'a proposé de souscrire à la même offre pour 9,99 euros par mois (disponible sur <https://mobile.free.fr/>) au lieu de 15,99 euros, mais ce n'est pas le tarif qui était prévu dans l'offre Veepee.

Ce 12 juillet, j'ai reçu un e-mail de Free, m'invitant à profiter de l'offre mobile. Il est bien indiqué "jusqu'au 29/08/2025", ce qui infirme ce que m'a répondu l'assistance : l'offre mobile est décorélée de l'offre Veepee, et il est possible de souscrire à l'offre mobile même si l'offre Veepee est terminée.

Voici cet e-mail :

[\[url=https://postimg.cc/WqGK0fQ9\]](https://postimg.cc/WqGK0fQ9)[\[img\]https://i.postimg.cc/WqGK0fQ9/free-mobile.png](https://i.postimg.cc/WqGK0fQ9/free-mobile.png)[\[img\]](https://i.postimg.cc/WqGK0fQ9/free-mobile.png)[\[url\]](https://i.postimg.cc/WqGK0fQ9/free-mobile.png)

J'ai une nouvelle fois tenté d'y souscrire, mais je tombe toujours sur une erreur :

[\[url=https://postimg.cc/jn4gDn7m\]](https://postimg.cc/jn4gDn7m)[\[img\]https://i.postimg.cc/jn4gDn7m/2025-07-12-at-21-03-39-Free-Mobile.png](https://i.postimg.cc/jn4gDn7m/2025-07-12-at-21-03-39-Free-Mobile.png)[\[img\]](https://i.postimg.cc/jn4gDn7m/2025-07-12-at-21-03-39-Free-Mobile.png)[\[url\]](https://i.postimg.cc/jn4gDn7m/2025-07-12-at-21-03-39-Free-Mobile.png)

Je suis encore dans le délai de rétractation (connexion active le 10 juillet). Mais la portabilité ayant été faite, je ne peux pas revenir à mon ancienne offre, Free ayant déconnecté mon précédent FAI. Je pourrai donc me rétracter sur le papier, mais au risque de me retrouver sans connexion. Étant en télétravail ce n'est pas envisageable.

Puis-je réclamer à Free l'application de cette promo ?

Peut-on considérer qu'il s'agit d'une pratique commerciale trompeuse ? C'est l'offre mobile qui m'a décidé de souscrire à l'offre Veepee. S'il n'y avait eu que la réduction sur l'abonnement Freebox, je n'aurais probablement pas souscrit.

Que puis-je faire pour avoir accès à la promo que j'aurais du avoir ?

Merci d'avance pour votre aide.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Si après des recours amiable auprès du FAI (courriers RAR) il n'y a pas de résultat, vous pouvez saisir le médiateur

[\[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373\]](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373)[\[url\]](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373)