



Resiliation clé 3g, abonnement chez orange ...

Par Visiteur

Bonjour,

En juin 2010 j'ai souscrit un contrat d'abonnement pour une clé 3G chez Orange via le site de Phone House ACN.

Le prix du forfait était de 13,90 euros/mois pour un forfait ajustable 2h d'une durée d'engagement de 1 an.
Or, lors de la réception du contrat par mail rien ne correspondait à l'avenant de la commande que j'avais effectué.
Le service client m'a donc dit de rectifier à la main le contrat et de l'envoyer : ce que j'ai fait.

En aout je reçois ma première facture et là je constate que le forfait n'est pas du tout celui que j'avais commandé et que le prix mensuel est de presque 30euros/mois.

Le service client me répond qu'au moment de l'enregistrement de mon contrat (en juillet) l'offre que j'avais souscrite en juin n'existait plus : elle me fait donc un forfait ajustable 2h à 14,40 euros/mois. Et me dit qu'elle ne peut rien faire pour la différence de 50 cents mensuel.

Aujourd'hui je veux résilier mon abonnement sur le fait que le contrat ne correspond pas à la commande que j'ai effectué initialement (avec avenant et facture à l'appui) mais le service clients Orange me répond que la résiliation est possible mais que comme indiqué dans les conditions générales d'abonnement je suis redevable des mois restants.

Je n'ai pas vraiment envie de payer les mois restants étant donné que le contrat n'a jamais correspondu à ma commande, et qu'en plus je n'ai jamais reçu les conditions générales d'Abonnement dont ils me parlent.

Sachant que j'ai en parallèle une assurance pour la clé 3G je suppose que le problème va aussi se poser pour cette résiliation.

Comment puis je faire ?
Suis-je obligée de payer ?

Merci pour votre réponse.

Par Visiteur

Chère madame,

En aout je reçois ma première facture et là je constate que le forfait n'est pas du tout celui que j'avais commandé et que le prix mensuel est de presque 30euros/mois.

Le service client me répond qu'au moment de l'enregistrement de mon contrat (en juillet) l'offre que j'avais souscrite en juin n'existait plus : elle me fait donc un forfait ajustable 2h à 14,40 euros/mois. Et me dit qu'elle ne peut rien faire pour la différence de 50 cents mensuel.

Aujourd'hui je veux résilier mon abonnement sur le fait que le contrat ne correspond pas à la commande que j'ai effectué initialement (avec avenant et facture à l'appui) mais le service clients Orange me répond que la résiliation est possible mais que comme indiqué dans les conditions générales d'abonnement je suis redevable des mois restants.

Je n'ai pas vraiment envie de payer les mois restants étant donné que le contrat n'a jamais correspondu à ma commande, et qu'en plus je n'ai jamais reçu les conditions générales d'Abonnement dont ils me parlent.

Sachant que j'ai en parallèle une assurance pour la clé 3G je suppose que le problème va aussi se poser pour cette résiliation.

Comment puis je faire ?
Suis-je obligée de payer ?

Vous expliquez que le contrat ne correspond pas du tout à votre demande initiale mais si j'ai bien compris, le seul élément qui ne correspond pas consiste en la différence sur le prix qui est de 50 centimes d'euros. Est-ce bien cela?

En outre, depuis la rectification du prix opéré au mois d'août, vous bénéficiez de cette prestation sans avoir voulu résilié le contrat non?

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

oui c'est exact.

je comprends que c'est délicat de demander la résiliation sans frais mais je voulais juste savoir si c'était quand même possible.

Cordialement.

Par Visiteur

Chère madame,

oui c'est exact.

je comprends que c'est délicat de demander la résiliation sans frais mais je voulais juste savoir si c'était quand même possible.

Cela risque même d'être plus que délicat.

En effet, lorsqu'au mois d'août, le service client a mis en place un forfait à 14, 40 euros, cette proposition n'était certes pas conforme au contrat initial, mais vous l'avez tout de même accepté; cette acceptation pouvant en bonne partie se déduire au demeurant de l'absence de résiliation demandée dès le mois d'août.

En outre, pour espérer pouvoir obtenir la nullité du contrat pour erreur notamment, la jurisprudence exige que l'erreur soit substantielle, c'est à dire d'une certaine importance, ce qui n'est pas le cas pour une simple différence de 50 cents.

Vous pouvez, au visa de l'article 1134, essayer d'obtenir une résiliation amiable auprès d'Orange, mais il ne faut guère se faire d'illusion à mon avis, en cas de refus de ces derniers pour une résiliation sans frais.

Très cordialement.