



Peut-on récupérer l'enregistrement tél service client Orange?

Par Alex60

Bonjour,

J'aurais souhaité savoir s'il était possible pour un client / particulier de demander à recevoir une copie de l'enregistrement de son appel téléphonique avec le service client Orange ?

Pour le contexte: Orange nous envoi toutes les 2 semaines des mises en demeure pour la somme de 49€, soit disant pour la non restitution d'un prêt de Airbox. Hors, nous avons bien restitué la dite Airbox, avec mail de confirmation Orange à l'appui. Nous avons appelé le service client aujourd'hui, mais la personne que nous avons eu au téléphone a refusé de reconnaître l'erreur, nous indiquant que c'était de notre faute, que les process de Orange n'avaient pas été respectés, etc. Il nous était quasiment impossible de formuler une seule phrase. A la fin de cette appel, nous avons demandé une confirmation écrite comme quoi Orange n'exécuterait pas la mise en demeure et reconnaissait avoir bien reçu le matériel, ce que le conseiller a refusé. Nous avons alors demandé si nous pouvions recevoir l'enregistrement de l'appel, afin d'avoir une quelconque preuve de nos démarches et confirmation que le matériel avait été restitué, ce a quoi le conseiller nous a répondu que nous "n'étions pas de la police" et nous a tout bonnement raccroché au nez ..

D'où ma question, avons-nous ou non le droit de demander à recevoir l'enregistrement ?

Merci !

Par yapasdequoi

Bonjour,

Pour régler ce litige, il faut écrire une réclamation au service client un courrier RAR en joignant vos preuves de restitution de la box.

L'enregistrement téléphonique ne vous servira à rien.