

NOS OPERATEURS DE TELEPHONIE

Des pièges à déjouer

Vous trouvez que vos factures de téléphonie augmentent ou varient selon les mois alors que vous avez un contrat forfaitaire avec votre opérateur.

Dans la facturation détaillée, prenez le temps de vérifier les dernières lignes facturées, comme ici dans notre exemple chez Orange.

Vous aurez peut être la surprise d'y trouver ceci ...



Pas de panique,
nous allons vous aider
à comprendre.

total auprès d'autres fournisseurs **							
date	heure	fournisseur	intitulé	n° composé	durée réelle	durée facturée	coût
■ achats ou prestations ponctuels période du 27.04.2016 au 26.05.2016							
depuis Livebox							
achat(s) Contact+ (0,418€ HT + 1,045€ HT/min)							6,60 €
22/04/16	19:23	DISPOBIZ	LOVINTEST-W		4 min 52 s	4 min 52 s	6,600

Achats sur internet, les règles à connaître ?

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10488>

Les ventes sur internet doivent respecter le principe du **"double clic" (2 clics de souris)**. Cette disposition du Code de consommation sur les Ventes à distance vous permet vous assurer que vous validez bien le montant à payer.

Pour que la commande soit valablement conclue, vous devez pouvoir en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs.



Votre consentement se matérialise par un **"double clic" (2 clics de souris)** :

- * le 1er clic **valide votre commande,**
- * le 2nd clic **confirme définitivement votre commande** après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

Le professionnel doit veiller à ce que, lors de votre commande, vous reconnaissiez explicitement votre obligation de payer.

La fonction utilisée pour valider votre commande doit comporter la mention :

« **commande avec obligation de paiement** »
ou une formule équivalente indiquant que passer une commande oblige à son paiement.

De plus, le vendeur doit s'assurer de votre consentement exprès pour toute option payante supplémentaire avec une interdiction d'utiliser des cases pré-cochées.

Une fois votre commande terminée, le vendeur doit en accuser réception, sans délai injustifié, par voie électronique (courriel, page imprimable sur son site...).

La commande, sa confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme reçus lorsque **vous et le vendeur** y avez accès.

04 68 35 50 88

indecosa-cgt66@wanadoo.fr

Association loi 1901 agréée conformément au Code de la Consommation

Bourse du Travail
46 Place Rigaud
66000 PERPIGNAN

Permanences sur Rdv
lundi-mardi-jeudi 9h00-12h00
mercredi 9h00-12h00 & 14h00-17h00

NOS OPERATEURS DE TELEPHONIE Des pièges à déjouer



De quoi s'agit-il ? Contact+ et Internet+

Les principaux fournisseurs de téléphonie incluent dans leurs contrats d'abonnement internet les options (par défaut ou pas) **Contact+** et **Internet+** leur permettant de prélever sur votre compte n'importe quelle facture présentée par des sites qui prétendent que vous avez accepté de payer un service.

Ces services, *Contact+* et *Internet+*, commercialisés sous forme d'*OPTION*, permettent, sur internet, de reporter des achats en ligne de services ou de contenus payants directement sur la facture internet de l'opérateur.

Pour en savoir plus :

ORANGE

<http://assistance.orange.fr/acheter-avec-contact-5050.php>

<http://assistance.orange.fr/acheter-avec-internet-1444.php>

SFR

http://assistance.sfr.fr/internet_offre-services/paiement-facture/internet-plus-service-de-micropaiement/fc-3115-70045

BOUYGUES

<http://assistance.bbox.bouyguetelecom.fr/faq/internet/internet-plus>

Avec l'autorisation de l'*Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)*, certains fournisseurs de téléphonie activent, **par défaut**, *Contact+* et *Internet+* à l'ouverture d'une ligne téléphonique ou internet.

C'est à vous de les désactiver ou de les faire désactiver par votre opérateur, nous allons voir comment.

Si ces démarches restent sans effet, contactez nous !

04 68 35 50 88

indecosa-cgt66@wanadoo.fr

Comment désactiver Contact+ et Internet+ ?

Pour vous éviter l'énerverment lors des accueils téléphoniques des opérateurs, préférez l'internet ou le courrier. Vous aurez, ainsi, des traces de votre démarche.



Par internet

Accédez dans votre *Espace Client*, à votre contrat. Vérifier si les options *Contact+* et *Internet+* sont actives ou pas. Si elles le sont, désactivez les.

Sur Orange :

Pour la désactivation

Sur votre *Espace Client* > *Contrat* > cliquez sur votre box > **paramétrer vos services** > désactivez *Contact+* et *Internet+*

Pour demander le remboursement des sommes prélevées

Sur votre *Espace Client* > *Contrat* > cliquez sur votre box > **Internet+** > **Détails** > **Mes Achats** > Modifiez la date pour visualiser le mois précédent > **Nous contacter** > rédigez votre réclamation. Une réponse écrite vous sera faite.



Par courrier

Envoyez un courrier, **daté et signé avec le rappel de votre numéro client**, au service Client de votre opérateur en lui demandant de désactiver les 2 options. Réclamez lui aussi les sommes que vous contestez.

Sans réponse de sa part, renvoyez un **courrier en recommandé avec accusé réception** au service Consommateur.

