



## Problème avec xxxxxx Retour matériel

Par **bridani**, le 11/01/2015 à 17:09

Bonjour,

J'ai un problème avec xxxxxx. Suite à séparation et déménagement, nous avons résilié notre abonnement xxxxxx au mois d'octobre 2014 et renvoyé notre matériel xxxxxx dans le colis d'origine en colissimo.

Le 25 Novembre, j'ai reçu un mail de xxxxxx me disant qu'ils ont bien reçu notre demande de résiliation le 22 Octobre mais que nous n'avions pas restitué notre matériel. Et donc nous étions redevable de 400 Euros pour le modem xxxxxx.

Nous avons téléphoné pour leur dire que d'après le numéro de Colissimo, ils avaient reçu le colis le lendemain de notre envoi soit le 28 octobre. puis j'ai envoyé en recommandé la copie du colissimo.

Le 19 Décembre, je reçois un nouveau mail, m'affirmant qu'ils n'ont toujours pas reçu l'équipement et que nous leur devons 290 Euros (bizarrement c'est moins cher cette fois). J'ai donc appelé leur service et après un temps très long, j'ai eu une personne qui après vérification m'a affirmé qu'ils avaient bien tout reçu et que je ne devais pas me faire de soucis, car tout allait bien.

Le 22 Décembre, rien ne va plus ! Ils ont bien reçu mes preuves d'envoi du colis et de la réception, mais ils n'ont toujours pas trace du retour de la xxxxxx Box et me redemandent donc, si j'ai l'envoyée de leur renvoyer des preuves de l'envoi ! C'est le serpent qui se mord la queue !

Je rappelle donc xxxxxx et cette fois, j'ai une personne qui me dit : Nous en avons reçu qu'une partie et il manque le modem. Lui assurant que tout y était quand j'ai fait le colis, très gentiment il m'a dit "mais madame tout le monde peut se tromper (???)", et il m'a conseillé d'envoyer un courrier sur l'honneur comme quoi j'avais tout envoyé. Il a même énuméré avec moi les pièces qui devaient être dans le colis. "Et je vous assure Madame, qu'après cela vous ne serez plus ennuyée".

Mon ex-mari et moi-même avons envoyé chacun une attestation sur l'honneur ...

Mais 2 jours après, j'ai eu encore un nouveau mail, me demandant d'envoyer un papier qui prouve le poids du colis et le prix. c'est vrai que ce n'était pas lisible sur mon double. A la poste, j'ai demandé à voir l'original pour savoir le poids et le prix On m'a répondu que l'original était sur le colis !

Et le 5 janvier, nouvelle mise en demeure et injonction d'envoyer le modem car ils n'en ont reçu qu'une partie.

Je ne sais plus quoi faire, j'ai vu sur internet que xxxxxx est spécialiste de ça pouvez vous me conseiller ?

Merci à vous

Par **jljji**, le **11/07/2015** à **15:34**

reponse type:

Suite a la résiliation du 05/052015 et à la réexpédition du matériel le 07/05, vous m'avez notifié le 18/06 par email que vous n'aviez pas reçu le matériel et que vous entendiez le facturer 400 euros.

J'ai prouvé que le matériel a bien été retourné en vous envoyant la preuve de dépôt du relais kiala par LRAR du 24/06, en précisant que l'intégralité du matériel était contenu.

J'ai bien reçu votre courrier du 06/07 me notifiant que selon vous, le boitier HD manquait dans le colis du matériel réexpédié et que vous entendiez le facturer.

C'est à vous de prouver que le colis ne contenait pas le boitier HD en vertu de l'article 1315 du code civil.

Nous sommes donc en désaccord et si vous devez persister dans vos affirmations, je vous prie de faire valoir vos droits en justice.

Je vous signale que je considérerais toute insistance de votre part sur ce sujet comme une tentative d'escroquerie, en vous rappelant que la tentative d'escroquerie est punie de la même manière que l'escroquerie avérée et que les collaborateurs de la société xxxxxx pourraient aussi être mis en examen pour complicité ou bande organisée. Un courrier aux associations de consommateurs, une notification à la DGCCRF et plainte au procureur de la république en résulteront immédiatement.

De même, un prélèvement indu à ce motif car non autorisé par la justice sera considéré comme une voie de fait et confirmerait l'escroquerie.

Je vous prie d'agréer, messieurs, mes salutations distinguées.

Par **bridani**, le **13/07/2015** à **09:54**

Merci beaucoup pour votre réponse et votre modèle de lettre qui je pense servira à beaucoup d'autres personnes dans le même cas que moi.

Cordiales salutations

Par **Verin18**, le **21/10/2015** à **09:58**

Je recommande fortement de stopper auprès de votre banque l'autorisation de prélèvement xxxxxx dès la résiliation. Cela les empêchera de prélever de façon abusive des sommes indues...

Par ValC, le 13/11/2015 à 22:33

je pense que je vais être dans le même cas ! je viens de résilier et ai tout renvoyé. Je viens de les interroger par chat car pas de news et là on me dit qu'il manque le boitier tv ! je leur ai demandé si c'était pas du foutage de gueule ??? ils me demandent de leur envoyer la preuve de l'envoi du colis avec le poids... je vais leur envoyer dès lundi et je vais faire immédiatement opposition aux prélèvements xxxxxx. Pour information vous pouvez demander à votre banque le rejet tardif (ou contestation) des prélèvements pendant 8 semaines, et cela, normalement, gratuitement.

Je pense que le modèle de lettre ci dessus va me servir. Sinon je ferai marcher ma protection juridique.

Nous qui pensions réouvrir une autre ligne en janvier après notre aménagement, et ben c'est pas gagné... je pense pas que ce sera chez xxxxxx... à suivre...

Par ValC, le 13/12/2015 à 10:33

et bien voilà, idem. Je viens de recevoir leur courrier par mail me confirmant qu'il manquait le boitier HD. Je vais donc me servir de ce courrier type.

J'aimerais bien avoir la suite des évènements pour "bridani".

Bon courage à tous et merci à jljjl pour le modèle.

Par christd62, le 25/01/2016 à 12:41

bonjour a tous j'ai actuellement le même problème avec xxxxxx

je leur ai renvoyer les deux modeme est les deux xxxxxxplug

il mont envoyer un mail comme quoi il manquerait la xxxxxx adsl est un plug xxxxxx coli

envoyer part le bon de retour kiala il me réclame 400 euro; y a t'il une association pour me défendre ses du vol manifeste

merci est bon courage a tous

Par ValC, le 25/01/2016 à 13:53

Bonjour Christd62

j'ai enfin réussi à m'en sortir, il ne faut rien lâcher ! allez sur le site du médiateur des communications téléphoniques <http://www.mediateur-telecom.fr/home> c'est ma protection juridique qui me l'a indiqué. Suivez les indications ils vous donneront la marche à suivre. Voici le modèle de courrier que j'avais trouvé sur le net et que je leur ai envoyé en 2nd temps, à partir de là j'ai reçu une réponse comme quoi ils avaient tout récupéré.... bon courage.

Modèle à adapter selon votre situation :

"Suite a la résiliation du 05/11/2015 et à la réexpédition du matériel le 07/11, vous m'avez notifié le 13/11 par CHAT que vous n'aviez pas reçu le matériel et que vous entendiez le

facturer.

J'ai prouvé que le matériel a bien été retourné en vous envoyant la preuve de dépôt de la poste le 20/11/2015, en précisant que l'intégralité du matériel était contenu.

J'ai bien reçu votre mail du 13/12 me notifiant que selon vous, le boîtier HD manquait dans le colis du matériel réexpédié et que vous entendiez le facturer.

C'est à vous de prouver que le colis ne contenait pas le boîtier HD en vertu de l'article 1315 du code civil.

Nous sommes donc en désaccord et si vous devez persister dans vos affirmations, je vous prie de faire valoir vos droits en justice.

Je vous signale que je considérerais toute insistance de votre part sur ce sujet comme une tentative d'escroquerie, en vous rappelant que la tentative d'escroquerie est punie de la même manière que l'escroquerie avérée et que les collaborateurs de la société xxxxxx pourraient aussi être mis en examen pour complicité ou bande organisée. Un courrier aux associations de consommateurs, une notification à la DGCCRF et plainte au procureur de la république en résulteront immédiatement.

De même, un prélèvement indu à ce motif car non autorisé par la justice sera considéré comme une voie de fait et confirmerait l'escroquerie.

Je vous prie d'agréer, messieurs, mes salutations distinguées."

Par **christd62**, le **25/01/2016** à **15:02**

un grand merci valc pour tes conseils j'étais en court de courrier sur l exemple de jljlj je vais suivre tes conseil merci mille fois encore

Par **Laurencemimosa**, le **28/02/2016** à **17:17**

Merci de ces modèles, je suis à mon tour dans le même cas...

Il serait peut-être bon que xxxxxx commence à revoir sa manière de faire, moi qui pensais me réabonner chez eux dans l'avenir... Ils ont perdu une cliente et même plusieurs!

Par **le wes**, le **17/03/2016** à **15:05**

je vous recommande a tous de les attaquer grâce au (médiateur de la communication) c'est ce que j'ai fait après les avoir fait tourner en bourrique car se ne sont que des ânes et encore cette animale est beaucoup plus intelligent que certaine personne qui bosse pour cette entreprise de voleur et d'escroc ne vous laissez surtout pas abuser par cette boite d'entubeur, prenez votre abonnement ailleurs, si jamais vous recevez la lettre des entubeurs qui vous

demande le remboursement d'une pièce non reçus, couper (immédiatement) tout compte bancaire voila voila c'est le mot du jour enti entubeur xxxxxx

Par **le wes**, le **17/03/2016** à **15:07**

NE VOUS ABONEZ PAS CHEZ xxxxxx

Par **le wes**, le **24/03/2016** à **12:20**

xxxxxx est un modele de fumisterie au top niveau c'est des crevare du net l'exemple type du voleur mal honnête et petite merde quand vous voulez résilier chez c'est grosse merdes je vous donne un conseil, dite leurs que vous déménagé ne leurs données pas plus d'info que sa et vous allez voir sa marche

Par **phil66**, le **13/04/2016** à **09:28**

bonjour

effectivement on doit etre beaucoup dans le meme cas car j'ai échange ma xxxxxxbox au cour de mon abonnement et j ai renvoyer toute la boite bien emballe avec tout les équipements y compris la télécommande (mon débit ne me permet pas de regarder la télé) et dernièrement alors que j'ai résilié et renvoyé tous mes équipements ils me disent ne pas trouver mon colis après envoie de la poste de la copie recommandée,il demande le poids et après il m'envoie un mail en m appelant par un autre nom qu'il manque deux xxxxxxplug je pense que c'est le bazarre ou une grande arnaque volontaire de chez eux

Par **mim97**, le **18/04/2016** à **20:01**

Bonsoir j'ai actuellement le même soucis avec xxxxxx j'ai résilié ma ligne en Février, et j'ai envoyé le matériels au complet via le point relais KIALA.

La semaine dernière je reçois un SMS me réclamant le matériels.

je me connecte donc sur KIALA avec le reçu client et la on m'indique que le colis est retourné chez le marchand.

je retourne donc chez le marchand qui me confirme le départ de ce dernier qu'il s'agirait sans doute d'une erreur.De retour chez moi je contacte le 1044 qui me donne un numéro en 08... que je contacte et là un conseiller regarde soit disant mon dossier et m'indique que le colis serait arrivé mais qu'il manque le boitier HD alors que j'ai pris soin d'emballer les 2 boitiers ensemble dans du papier bulle bien scotché donc je ne vois pas commun l'un serait arrivé et pas l'autre...Donc le colis qui était soit disant retourné chez le marchand serait maintenant incomplet!!! j'ai fais un courrier que j'ai envoyé en recommandé la semaine dernière avec accusé de réception attestant avoir envoyé le colis au complet accompagné du reçu client remis par KIALA.

Aujourd'hui je reçois un mail de xxxxxx me disant que je serai prélevé de 290€ dans 10 jours

pour non restitution du boitier HD!!!je pense qu'il s'agit d'une grosse arnaque de la part de xxxxxx car il y a plusieurs plaintes sur pas mal de forum! Là je ne sais plus vers qui me tourner face à cette situation.

Par **gandrang**, le **21/04/2016** à **01:08**

Suite a la résiliation du 05/03/2016 et à la réexpédition du matériel le 07/03, vous m'avez notifié le 18/04 par email que vous n'aviez pas reçu le matériel et que vous entendiez le facturer de 400 euros.et moi de mon coté j ai une preuve d'envoie avec un reçu.j ai jamais vu ça et te réclame de l'argent xxxxxx bravo déçu par cette opérateur et mérite d'allé en justice

Par **JuliePoi**, le **24/04/2016** à **13:35**

Bonjour,  
je suis dans la même situation: j'ai résilié, rendu le matériel très consciencieusement et depuis 4 semaines xxxxxx m'indique qu'il manque un xxxxxxplug; ceci est impossible: il faudrait que quelqu'un ait ouvert mon colis pour prendre uniquement cet objet.  
Le relai Kiala n'est pas en mesure de me donner une preuve de suivi, que puis-je faire selon vous?  
Pouvons-nous éventuellement avoir une action collective à l'encontre de xxxxxx étant donné que nous sommes très nombreux dans ce cas.  
A vous  
julie

Par **leelee14**, le **01/06/2016** à **10:22**

J'ai exactement le même souci avec xxxxxx, j'ai retourné comme prévu le matos dans un relai Kiala, 2 jours plus tard, Email de xxxxxx me certifiant qu'il manque le boitier TV et le boitier internet, je contacte xxxxxx qui me donne un numéro 08 (surtaxé bien sur !!!) je contacte ce numéro, le monsieur me dit qu'ils vont pesés mon colis, s'il fait moins de 3 kg c'est qu'il manque du matos, s'il fait plus de 3 kg le matos sera au complet . . . qu'elle grosse blague !!!  
2 jours plus tard nouvelle Email de xxxxxx me menaçant d'une facture de 400euros si je ne rend pas les 2 boitiers . . . je rappelle donc ce numéro surtaxé, le monsieur me dit de faire une lettre sur l'honneur et d'envoyer le coupon Kiala et que tout sera réglé je m'exécute, 2 jours plus tard encore un Email de xxxxxx me certifiant qu'ils ne doute pas de ma bonne fois, mais qu'une facture automatique de 400 euro me sera adressé, j'ai donc fais opposition, depuis plus de nouvelle, je compte bien leur adresser tout les témoignages identiques s'ils me relancent. qu'elle bande de voleur ! ne cédez surtout pas !

Par **Rémi Rémo**, le **03/08/2016** à **16:26**

Bonjour,

J'ai exactement le même problème.

Le 11 juillet, je leur ai remis mon matériel, le tout placé dans un seul et même colis. Quelque jour plus tard, xxxxxx me rappelle que leur service n'a pas reçu mon matériel (rien peanuts).

Je les contacte par recommandé, quelque jour plus tard, xxxxxx m'informe qu'il ont ma xxxxxxbox TV mais pas le modem, et me menace de payer 400€ .

J'ai donc renvoyé un recommandé, comportant une déclaration sur l'honneur ainsi que la preuve d'envoi pour la seconde fois.

Je suis actuellement en attente de leur réponse.

Affaire à suivre

L'idée de faire appel à un médiateur me semble une bonne idée, ou de contacter une association de consommateurs.

400€ pour cette boîte, je me demande comment sont organisés leur service. J'aime comment ils ont récompensé ma fidélité.

Bref je suis passé chez yyyyyy=p

Par **Eric 56**, le **20/08/2016 à 21:26**

Je suis passé de xxxxxx à yyyyyy avec exactement les mêmes problèmes. Je conseille: de bloquer tout de suite le prélèvement automatique de xxxxxx par précaution. De toujours envoyer le matériel et les éventuels courriers en recommandé AR, pas en Colissimo.

Par **LéonardW**, le **25/08/2016 à 19:13**

Bonjour à tous,

j'ai eu le même problème que beaucoup de monde visiblement avec xxxxxx qui tente de me faire payer un soi-disant boîtier non restitué. Même après la lettre avec la preuve de dépôt du colis, ils veulent me faire payer un ^boîtier TV que je n'ai pas.

J'envisage de monter une class action, j'ai besoin donc que nous soyons plusieurs à attaquer xxxxxx pour ses tentatives d'escroquerie (ou escroquerie avérée pour certains). Je vais entrer en contact avec UFC Que Choisir pour voir comment l'on peut procéder.

Faites-moi savoir si vous souhaitez participer à cette action collective contre xxxxxx.

Par **Rémi Rémo**, le **26/08/2016 à 17:02**

Bonjour,

Finalement, ils ont retrouvé ma xxxxxxbox, Fantastique!

Cela m'a quand même coûté 8 € de frais de hotline, ainsi que trois recommandés.

Bref, leur organisation est à revoir.

Contacteur L'UFC semble une bonne idée.  
Bon courage a vous tous.

Par **Anne42000**, le **13/11/2016** à **23:35**

J'ai aussi des problèmes avec xxxxxx. Après avoir résilié mon abonnement et renvoyé l'ensemble des équipements on me réclame les deux xxxxxxplugs que je n'aurait soit disant pas rendu sous menace de me prélever jusqu'à 400 euros.

En regardant un peu sur internet je m'aperçois que cela arrive à un grand nombre de consommateurs.

Les appels téléphoniques et courriers postaux n'y font rien car on me répond à chaque fois de renvoyer les deux xxxxxxplugs manquants, comme s'ils ne lisaient pas nos courriers.

J'ai pourtant envoyé une photographie de preuve de l'ensemble des éléments qui se trouvaient dans le colis mais rien n'y fait. Et renvoyé qui plus est les équipements par leur propre transporteur Kiala avec le bon de retour qu'ils m'avaient établi à mon nom.

Faites passer le message autour de vous car cela semble être une grosse arnaque !

Et évitez xxxxxx à tout prix

Par **CléClé08**, le **23/01/2019** à **18:09**

bonjour,

j'ai résilié ma ligne xxxxxx après presque 15 ans d'abonnement chez eux. J'ai renvoyé il y a des années la box Tv dont je ne me servais pas. Et la box internet lors de ma résiliation. Aujourd'hui, je reçois un courrier d'huissier me demandant de régler 190 euros pour non restitution du matériel. J'ai tout expliqué à l'huissier qui prend contact avec xxxxxx mais je n'ai pas trop de doute quant à la réponse que xxxxxx va donner. Si je peux parier avoir remis la box internet (j'ai encore l'AR), je n'ai plus de trace de la bonne restitution de la box tv.

Quelqu'un peut il me conseiller ?

Aussi, je trouve hallucinant qu'un équipement aussi vieux soit facturé 190 euros comme les



box dernières générations (j'avais la box grise avec les antennes derrière qui ne tiennent jamais droit, vieux, vieux 190 euros !!! c'est de l'escroquerie pour un produit qui sans doute ne resservira jamais). Que puis je faire ?

Merci

Clément

Par **P.M.**, le **23/01/2019** à **19:11**

Bonjour,

Il aurait été préférable d'ouvrir un nouveau sujet...

La prescription est d'un an suivant l'[art. L34-2 du code des postes et des communications électroniques](#)...

Si l'huissier revient à la charge ou tout autre organisme, il faudrait lui demander de vous fournir un titre exécutoire (Jugement)...