

Image not found or type unknown



Abus du service client orange

Par **elben**, le **18/01/2013** à **09:49**

Suite a un incident de paiement de mon téléphone mobile j'ai voulu régulariser en ligne par cb, impossible via leur site, j'ai voulu en savoir + car ma ligne est suspendue alors j'ai contacter via leur site une conseillère via le chat, j'ai fait une impression écran de la conversation !

Après dix minutes d'attente et non cinq comme indiqué sur le chat !

Nous vous mettons en relation avec un conseiller, merci de patienter...

Le temps d'attente est estimé à 5 minute(s)

Nous vous demandons de bien vouloir rester en ligne.

Le temps d'attente est estimé à 5 minute(s)

L'un de nos agents va bientôt répondre à votre appel. Merci de patienter.

Le temps d'attente est estimé à 5 minute(s)

Nous allons répondre à votre appel dans quelques instants.

Le temps d'attente est estimé à 5 minute(s)

Nous vous demandons de bien vouloir rester en ligne.

Le temps d'attente est estimé à 5 minute(s)

L'un de nos agents va bientôt répondre à votre appel. Merci de patienter.

Le temps d'attente est estimé à 4 minute(s)

Nous allons répondre à votre appel dans quelques instants.

Le temps d'attente est estimé à 3 minute(s)

Nous vous demandons de bien vouloir rester en ligne.

Le temps d'attente est estimé à 2 minute(s)

L'un de nos agents va bientôt répondre à votre appel. Merci de patienter.

Le temps d'attente est estimé à 1 minute(s)

Nous allons répondre à votre appel dans quelques instants.

Le temps d'attente est estimé à 1 minute(s)

Nous vous demandons de bien vouloir rester en ligne.

Le temps d'attente est estimé à 1 minute(s)

L'un de nos agents va bientôt répondre à votre appel. Merci de patienter.

Le temps d'attente est estimé à 1 minute(s)

Nous allons répondre à votre appel dans quelques instants.

Le temps d'attente est estimé à 1 minute(s)

Vous êtes en relation avec Laetitia.

Laetitia: Bonjour bienvenue sur l'echat Orange merci d'avoir patienté, que puis je faire pour vous ?

Vous: bonjour

Laetitia: Comment puis-je vous aider ?

Vous: je voulais regulariser mon compte suite a un incident de paiement et quand je viens sur mon compte en ligne

Pouvez vous regarder à ca svp ? et me rétablir ma ligne si mon compte est régularisé !

Laetitia: Pouvez vous me communiquer votre numéro d'appel (sans espace) s'il vous plaît ?

Vous:

Laetitia: Je vous remercie de patienter un instant, je consulte votre dossier.

Laetitia: Merci d'avoir patienté. Un prélèvement de 44.25€ est prévu pour le 25 janvier.

Vous: oui donc ?

Laetitia: Ce prélèvement comprend la facture de décembre et janvier. La ligne sera remise en service 10 jours après

Vous: mais je voudrais payer en ligne mais impossible via votre site apparemment ! alors en attendant je n'ai pas de

Laetitia: Je vous invite à contacter votre service client au 3970 d'un poste fixe pour régulariser la facture de décembre

Vous: arfff vos prestations sont vraiment abusées avec vos fideles clients, vous etes comme chez edf, il suffit d'un

Vous: bonne journée !

Laetitia: Bonne journée. A bientôt sur l'echat d'Orange.



Je pense que c'est abuser de ne pas pouvoir ni régulariser en ligne, d'attendre 7 jours encore pour que le prélèvement se fasse ainsi que 10 jours après ce prélèvement tout en payant le forfait même si je ne l'utilise pas !

Ont ils droit de faire ça ?