

PROCEDURE SoftWhere

Réclamation « 3G DEPUIS INTERNATIONAL » Orange Business Services

MAIL A TRANSMETTRE DEPUIS VOTRE BAL MAIL A :
serviceclient.ccemb@orange-ftgroup.com

Coordonnés abonné :

Compte client : XXXXXXXX

N° ligne : 06XXXXXXXX

Référence Facture : XXXXXXXX

Montant facturer 3G depuis International : 158,82 € HT

Le 30 septembre 2011

Madame, Monsieur,

Nous sommes surpris de constater le montant très élevé de la dernière facture citée en référence.

En effet la consommation de la ligne N° XXXXXXXXXX qui a été utilisée à l'étranger du 18 août 2011 au 25 août 2011 période que vous estimez en dehors des forfaits pour un montant hors taxe de 158.82 € HT sur la partie 3G depuis l'international.

Nous avons été induit en erreur par la mention "Mode international offert" apparaissant chaque mois sur vos factures et nous n'avons jamais été alertés (Orange, SMS, Email) sur la consommation en cours et le montant qui était en train d'être facturé ce qui explique cette situation.

Notre bonne foi ne pouvant être mise en cause, nous comptons sur votre compréhension et votre honnêteté pour réparer cette surfacturation.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées

Prénom NOM
FONCTION

SOCIETE

ADRESSE CP VILLE

TELEPHONE