

Rupture de contrat ?

Par **Bridget Sharpe**, le **25/07/2012** à **11:53**

Bonjour,

Depuis le 16 avril 2012, Une vingtaine d'abonnés à la fibre optique de free, d'un même immeuble sont privés de leur connexion à internet, télévision & téléphone suite à un acte de vandalisme ayant eu lieu dans leur immeuble.

Le vendredi 25 mai 2012, un de leur technicien est venu, il a rétabli la connexion uniquement chez un seul des abonnés. Il devait revenir au lendemain de la Pentecôte, or il n'en a rien fait.

Cependant free continue de prélever chaque mois l'abonnement sans venir réparer ce qui doit être et aucune date ne leur soit donnée quand à la réparation.

La question est : est là une rupture de contrat ? que peuvent faire les abonnés afin d'exiger de free une réparation dans les plus bref délais ?

Par **Thibault**, le **25/07/2012** à **13:14**

Bonjour,

La première chose à faire est de mettre free en demeure par LRAR de remplir ses obligations (=fournir un service internet !).

Ensuite, vous pouvez invoquer une exception d'inexécution, puisque l'obligation principale du contrat n'est pas remplie, c'est à dire qu'il n'y a pas internet, et la société ne fait apparemment rien pour rétablir la connexion: en ce cas, demandez à votre banque de ne plus accepter les prélèvements free jusqu'à rétablissement.

Il convient surtout de regarder dans le contrat si une faculté de résiliation (certainement) ou de résolution est prévue.

Il doit certainement y avoir une "clause pénale" prévoyant le montant de l'indemnisation en cas de non-exécution.

Si la coupure vous a causé un préjudice que vous pouvez démontrer, éventuellement engager une action contre free pour indemnisation (mais dernier recours...).

Free tentera de se justifier en invoquant la force majeure, c'est à dire le vandalisme ; toutefois, cette force majeure a cessé, et free ne fait rien...

Donc voyez ce qu'ils répondent à une MeD, et sinon suspendez vos paiements !

Par **Bridget Sharpe**, le **25/07/2012** à **14:13**

Qu'est une MED svp ?

Par **Thibault**, le **25/07/2012** à **14:22**

Mise en demeure..

Par **Camille**, le **25/07/2012** à **14:28**

Bonjour,

[citation]Le vendredi 25 mai 2012, un de leur technicien est venu, il a rétabli la connexion uniquement chez un seul des abonnés. Il devait revenir au lendemain de la Pentecôte, or il n'en a rien fait.

[/citation]

Oui, mais... quelqu'un de votre immeuble a-t-il relancé les services techniques de free pour savoir ce qu'il en était ?

Parce que, si pour free, le problème est réglé parce que le technicien a oublié qu'il devait revenir et/ou oublié de prévenir sa hiérarchie qu'il n'avait pas fini son boulot...

[citation]Cependant free continue de prélever chaque mois l'abonnement sans venir réparer ce qui doit être et aucune date ne leur soit donnée quand à la réparation.[/citation]

Mais vous ne mentionnez pas clairement qu'il y a eu relances de votre/leur part.

[citation]d'un même immeuble

[/citation]

Donc, normalement, il y a un syndic/gestionnaire qui est forcément...

[citation]suite à un acte de vandalisme ayant eu lieu dans leur immeuble[/citation]

...concerné. Qu'attend-il ? Que fait-il ? Que dit-il ?

[citation]Free tentera de se justifier en invoquant la force majeure, c'est à dire le vandalisme ; toutefois, cette force majeure a cessé, et free ne fait rien... [/citation]

Oui, mais à condition d'être sûr et certain que free est bien au courant de la situation.

Par **Bridget Sharpe**, le **25/07/2012** à **17:03**

Oui. Tous les locataires concernés ont individuellement appelé free.

C'est une HLM et seule leur gardienne est leur interlocuteur or cette dernière est en arrêt de maladie. J'ignore depuis quand et jusqu'à quand.

Free est parfaitement au courant des faits.

Par **Camille**, le **25/07/2012** à **17:22**

Bonjour,

[citation]C'est une HLM

[/citation]

Donc, normalement, c'est l'Office de HLM qui s'est occupé de l'installation au niveau de l'immeuble et si la gardienne est HS (depuis la Pentecôte ?), il y a forcément un interlocuteur responsable à l'Office ou un remplaçant.

Mais sinon...

[citation]voyez ce qu'ils répondent à une MeD[/citation]

et je dirais...

Envois en recommandés avec AR et "en tir groupé", courriers des 20 locataires partant le même jour.

[citation]

Tous les locataires concernés ont individuellement appelé free.

...

Free est parfaitement au courant des faits.[/citation]

Et que leur répond-on ?

Par **Bridget Sharpe**, le **25/07/2012** à **17:27**

La réponse est toujours la même : cela va être fait et nous allons vous rembourser les mois sans connexion. Cependant ils ne donnent aucune date.

Par **Camille**, le **25/07/2012** à **23:12**

Bonsoir,

Réflexion faite, j'en reviens à mon idée de départ. Et à propos de départ, qui a organisé le raccordement initial de l'immeuble ?

Ce ne sont pas, je suppose, les vingt abonnés qui, chacun de leur côté, ont demandé à free de les raccorder.

D'autant que free n'est pas encore particulièrement connu pour être un spécialiste du raccordement par fibres optiques.

Moi, je me demande s'il ne faudrait pas aussi faire la même opération (MeD en "tir groupé") auprès de l'office de HLM, si c'est lui qui a mené l'opération initiale.
C'est généralement le cas des copropriétés et des HLM.
(topo assez similaire que pour les antennes de télé collectives).