



La clé 3g+ : une belle arnaque d'Orange et de France Telecom

(19317 lectures)



Ils l'appellent Internet Everywhere, ce qui signifie Internet Partout pour les non anglophones.

Mais ils auraient dû l'appeler Internet Nowhere, ou Internet Nul Part...

Histoire d'une arnaque...

Avant mon départ en vacances, je souhaitais pouvoir avoir une connection internet, non par addiction à cet ordinateur dont on doit se passer le temps des vacances, mais afin de pouvoir checker ses emails et éviter au bout de 15 jours de charger plus de 1000 emails, et aussi d'en avoir d'éventuels messages importants.

Il me fallait pour cela une clé usb orange 3G+.



Phase 1 : le parcours du combattant

Avant toute chose, il faut bien commander la clé USB 3G+, et il paraît évident d'aller la chercher sur le site de france telecom ou d'orange.

France telecom ou Orange... C'est déjà un sérieux problème tellement leurs sites ressemblent à un labyrinthe ! Je pense à tous ceux qui doivent payer pour accéder à une information sur ces sites...

Bref, après 20 minutes de recherche, impossible de pouvoir commander une clé usb 3G+ sur un de ces sites.

On a bien une page qui la présente, avec un énorme bouton "Commander", mais c'est à croire que le service commercial est atteint de crétinisme.

En effet, après avoir cliqué sur ce bouton, on est amené à tester sa connection internet. Mais quel est le rapport avec le fait de vouloir une clé usb 3G+ ? Il faudra le leur demander... Après cela, un magnifique message de félicitations vous donne la capacité de votre connection, mais impossible de pouvoir commander la fameuse clé.

Mais alors, comment j'ai pu l'acheter, cette clé Orange USB 3G+ ?

En un seul clic depuis Google, après avoir saisi les bons mots mots clés ! Incroyable mais vrai. L'ensemble des sites d'Orange et de France Telecom ne permettent pas d'acheter cette clé usb orange 3G+, mais Google vous donne un lien direct.

Phase 2 : arnaque N°1

La clé usb orange 3g+ coûte 69 euros ttc, dont 30 euros remboursables. Ca permet commercialement de la proposer à 39 euros ttc, vous saisissez l'astuce ?

Pour se faire rembourser, il faut renvoyer un document correctement remplie.

Un document ? Mais lequel ? Des trois courriers que j'ai reçus d'Orange, aucun ne me propose un document à remplir pour me faire rembourser de 30 euros. Par contre, j'ai des documents pour dépenser plus, ça ils ne l'ont pas oubliés...

Où est l'arnaque ?

Simple, il va me falloir passer du temps à chercher sur un de leurs sites en plastique pour savoir comment je peux me faire rembourser de 30 euros. Ou alors me rendre dans une agence de France Telecom.

La condition pour moi : que ce temps de recherche n'excède pas plus d'une demie-heure, sinon je perds de l'argent...

Combien de personnes, comptez en dizaines de milliers facilement, vont très probablement comme moi abandonner cette option ?

10.000 ? 30.000 ? 100.000 ? Multipliez par 30 euros et totalisez ce qui ne sortira pas des caisses d'Orange / France Telecom pour remboursement... Ca commence à faire une belle somme...

Phase 3 : à la recherche de la clé USB Orange 3G+

La clé est commandée et doit être livrée sur le lieu de vacances en Chronopost. Comme la date précise ne peut être définie, impossible de faire le poireau et d'attendre sa clé pendant que d'autres se font dorer au soleil.

Moralité, Chronopost passe pendant que vous êtes absent. Mais comme nous sommes dans la loi de l'emmerdement maximum, chronopost, par un contrat qui le lie à Orange, ne renvoie pas le colis au bureau de poste le plus proche, mais au centre de tri chronopost le plus proche, soit 100 kilomètres.

Orange renvoie cette responsabilité lâchement sur Chronopost, alors que Chronopost ne fait qu'appliquer le contrat formel qui le lie avec Orange. Car ils auraient pu laisser le colis dans un bureau de poste si Orange l'avait accordé dans le contrat.

Bref, après contact avec Chronopost, nous convenons d'un jour ou je dois à tout prix être présent pour la réception, faute de quoi la clé serait renvoyée carrément à Orange. Je n'ai entre 8 heures et 13 heures absolument pas le droit de quitter le lieu de réception, même pas pour acheter du pain.

Réception du colis après une semaine ; il reste une semaine de congés.

Phase 4 : installation de la clé orange usb 3G+

Pour une clé qui n'est pas plus grande qu'un briquet, Orange à visiblement un soucis très fort pour l'environnement avec un conditionnement gigantesque proportionnellement au produit. Plastique à profusion, papier glacé de luxe...

Installons cette clé qui nous ouvrira le sésame !

L'installation ne se passe pas bien, ça aurait été trop simple. Au lieu d'avoir une interface disons normale, j'ai une fenêtre toute blanche qui occupe la totalité de l'écran, sans aucun moyen de navigation.

Rechercher



Catégories

Standards W3C
Développement
PHP/MySQL Framework
CakePHP NTIC Ajax CMS

Photographie **Web**

WebServices Référencement / SEO
Jquery E-commerce Tourisme
Services Industrie Association

Réalisations Open Source

Logiciels Libres Humanitaire Monde de
brûtes Humour TuttiFrutti CMS
MySQL Tutoriaux

Derniers articles

- La V4 deTuttiFrutti CMS, pilotée par le framework CakePHP, est sortie !
- Facebook est-il dangereux ?
- Le blog d'1jour1vin piloté par le CMS TuttiFrutti
- Le nouveau site d'ECL Direct piloté par CakePHP
- Lancement du Widget 1jour1vin
- Importer de grosses bases de données SQL en ligne de commande
- Paris en 26 gigapixels
- Mise en ligne du site Joaillerie de France
- 1jour1vin
- Naviguez plus sûrement et protégez votre ordinateur grâce à WOT

Archives

- archives 2010
- archives 2009
- archives 2008

Plus tard, la hotline d'Orange m'expliquera que ce type de problème est très courant chez eux...

On peu raisonnablement considérer à ce niveau que j'ai acheté un produit qui ne fonctionne pas : j'appelle ça une anarque de plus.

Phase 5 : contacter la hotline pour pouvoir faire marcher la clé usb orange 3G+

Avec le kit, je dispose d'un bordereau de livraison et d'un numéro de téléphone que je vais appeler pour avoir de l'aide.

- Le premier numéro, un numéro en 08 (donc surtaxé) est un répondeur qui renvoie vers un deuxième numéro en 08.
- Le deuxième numéro est aussi un répondeur qui renvoie vers un troisième en 08.
- Le troisième numéro va renvoyer, après quelques minutes, vers le 3900, le service clients.
- Le 3900 renvoie vers le 700.
- Le 700 renvoie vers le 722.
- Le 722 renvoie vers l'agence France Telecom.
- L'agence France Telecom a reçue pour consigne de ne pas dépanner les utilisateurs de clé usb orange 3G+ et renvoie vers le 3970.
- Le 3970 renvoie vers le 722.

Comment ? Le 722 ? Mais je l'ai déjà fait non ? Il m'a renvoyé vers l'agence ?

Etant sur un lieu de congés, je n'ai évidemment pas de ligne fixe disponible, mais uniquement un téléphone portable.

Avec l'inconvénient d'avoir une mobicarte et non un forfait piège à cons, pardon un forfait horaire.

J'essaie de souffler un peu et je retente le 722, sachant que mon crédit mobicarte de 30 euros est déjà sur le point d'être à sec avec toutes les procédures décrites ci-dessus.

J'en suis donc pour mémoire à une clé usb orange 3G+ qui ne fonctionne pas et qui m'a coûté 69 + 30 euros, soit 99 euros ttc, alors qu'elle est vendue pour 39 euros ttc.

Le 722 (deuxième appel) veut immédiatement me renvoyer vers le 3970 ; je suis sur le point de me lâcher et de dire ce que je pense d'un façon peu cordiale à mon interlocutrice, qui me demande d'appeler maintenant depuis une ligne fixe ou au pire depuis une cabine téléphonique !

Ben voyons, une cabine téléphonique, avec son ordinateur portable dans une main et le combiné dans l'autre ; ils ont mangé du clown chez Orange.

Mais elle semble dans un jour de bonté et tente de me faire accéder directement au service... Je me dis qu'il existe aussi des gens sympas chez Orange. C'était une ruse, car je tombe sur un répondeur qui m'invite à faire le 3970 et raccroche automatiquement...

Dernière chance, je dois faire ce 3970 une dernière fois avant d'aller faire sauter Orange World, du moins dans les intentions fantasmagiques.

Pour connaître parfaitement le (non) service après-vente d'Orange et de sa livebox pour y avoir consacré à mes frais près de 8 heures, pour des configurations en bois (livebox non sécurisée), je sais bien qu'il ne faut pas manifester le début d'un énervement (légitime) faute de quoi les hotliners vous raccrochent immédiatement au nez.

Cette fois, je tombe sur la bonne personne, enfin presque, puisqu'elle ne peut pas résoudre mon problème, mais accepte de me faire rappeler dès le lendemain à une heure fixe.

L'appel n'arrivera que 9 jours après ! Donc pour résumé je serais dépanné 13 jours après réception de ma commande.

Dépanné, il faut le dire vite aussi, car on ne m'a fournit qu'une solution de rechange qui consiste à télécharger le logiciel via internet puis à l'utiliser avec la clé usb 3G+. Cette même clé ne pourra en aucun cas être utilisée depuis un autre poste sans avoir installé le logiciel au préalable...

Allez, on y met une couche de plus pour Orange, car pour vous dépanner, ils vous font supprimer votre pare-feu (pas désactiver, mais bien supprimer) et veulent même qu'on fasse la même chose pour l'antivirus. Ben voyons, la clé sert à se connecter à internet, et on ne devrait pas avoir d'antivirus ou de pare-feu, sous prétexte que ce sont à cause d'eux que la clé usb orange 3G+ ne fonctionne pas.

On ne s'arrête pas encore, car ils (la hotline) vous font carrément supprimer tous les logiciels non windows et services au démarrage !

Vous en redemandez ? On teste enfin la clé, mais il faut pour cela accéder à un site orange. Seulement voilà, ce jour là, le site n'est pas disponible...

C'est vraiment pas de bol, hein ?

Vous voyez déjà la logique logicielle d'Orange ? On vous vend un produit (un logiciel) qui pour fonctionner va nécessiter de désactiver et/ou de supprimer plusieurs logiciels que vous utilisez au quotidien.

C'est ce qu'on appel une magnifique anarque.

Le hotliner devait me rappeler dans l'après-midi pour me faire une proposition commerciale, mais là encore, autant attendre le déluge. Au moins si ce déluge pouvait aussi s'occuper d'emporter Orange, ce serait déjà un arnaqueur de moins sur le marché...

Pourquoi la clé USB Orange 3G+ est-elle une arnaque ?

Vous êtes bien courageux d'avoir tout lu jusque-là.

Oui, on pourrait tenter de relativiser, en se disant que j'ai manqué de chance, que la hotline d'Orange est parfaite, pas chère, répond rapidement et résoud tous les problèmes ou presque, et qu'aucun utilisateur n'a jamais rencontré de problème avec une clé usb orange 3g+.

Je vais vous laisser saisir dans google "[orange + clé 3g+ + problèmes](#)" pour vous assurer du nombre de résultats...

Ramenons cette logique de traitement d'un client à mon activité, les services internet et le développement, histoire qu'on réalise bien mieux l'ampleur de l'arnaque.

L'idée géniale : je propose des sites clés en main, avec un fort taux de réduction.

Pour bénéficier de la réduction (près de 40% tout de même), il vous faudra souscrire à un contrat de maintenance et d'assistance de 6 mois minimum.

Vous téléchargez votre site après paiement, mais celui n'est pas aussi clé en main que décrit dans l'offre commerciale. En effet, je vous vend un logiciel, mais pas nécessaire les services associés : hébergement, configuration base de données, installation sur serveur, assistance ...
Ca, c'est un service supplémentaire.

Donc, à ce stade, vous avez bien votre produit, un logiciel, mais pour le faire fonctionner, il va falloir acheter ou louer un serveur, placer les fichiers sur le serveur, configurer la base de données.
Pour tout support, je vous facturerais des services en plus de l'appel téléphonique qui sera facturé à 1.25 euros ht de l'heure auquel je rajoute un forfait par appel. Bien entendu, je prendrais tout mon temps au téléphone, ça va de soi.

Vous, le client, ne pouvez faire machine arrière, car vous avez déjà payé quand même une somme assez conséquente. Une fois l'ensemble des options, non commandées dans le forfait initial, choisies, vous vous apercevez que le site n'est pas conforme à vos attentes, et qu'il vous faut prendre d'autres options : frais téléphoniques facturés en assistance, modules achetés, services.

Bref, je vendrais un produit (un logiciel) de 5 à 9 fois plus cher que ce que je pratique actuellement, pour moins de temps passé.

Rapporté à des centaines de milliers d'utilisateurs, je serais le roi du pétrole...

Attention avant d'acheter une clé orange 3g+ avant votre départ en congés ; je vous recommande de le faire dans une agence, comme ça vous savez à qui vous en prendre, et surtout de le prévoir plusieurs semaines avant votre départ. Notons qu'une clé usb orange 3G+ ne sert pas que pour les congés, mais aussi en dehors de votre cadre habituel de travail.
J'irais même plus loin en disant qu'il faut aller dans une agence avec votre portable pour tester directement la clé 3g+ après achat. Si un dysfonctionnement se produit, vous évitez toutes les galères décrites qui vous seront facturées avec des numéros surtaxés.

J'aurais pu continuer sur les très nombreux déboires de clients qui ont eux achetés des forfaits, et se sont retrouvés avec des factures énormes, approchant plusieurs milliers d'euros en très peu de temps. Je vous laisse le soin de vous informer avant par Google, les faits ne manquent pas, tout opérateur confondu...

Reçu aujourd'hui un courrier d'Orange. Je me dis que c'est le bordereau à remplir pour se faire rembourser. Même pas, c'est un courrier qui me dit que je viens de souscrire à un abonnement et que sans réponse de ma part sous 8 jours ma ligne sera suspendue. De quoi affoler plus d'un client, non ? Alors qu'en achetant par internet, j'ai bien choisi la clé seule et non l'abonnement, ça le service commercial le sait pertinemment.
C'était juste la dernière arnaque, l'agressivité commerciale d'Orange.

.....
Catégorie : [Web](#) -

Dernière modification : 05/03/2010

.....
A découvrir également :

.....
[Pékin 2008 : J-8](#)

[Google sort un nouveau navigateur client open source : Google Chrome](#) >

..... Commentaires

1. posté le 15/12/2008 par *Courtier*

Après l'installation de la clé, le chemin de croix continue :

1. La procédure d'activation de la carte SIM est envoyé dans un courrier séparé qui arrive après le coffret ! Pourtant, il y a de la place pour la mettre dans ce gigantesque coffret !
2. Orange affecte un numéro de mobile à cette clé. A quoi sert ce numéro puisque qu'on ne peut ni appeler ni être appelé avec cette technologie.
3. Le contenu du courrier est surréaliste : « engagement de sans », émission d'appel a été empêchée », « pour lever cette restriction », « sans réception votre ligne sera suspendue », « Contrat mobile Orange à signer », Kbis, RIB, pièce d'identité à envoyer etc.
4. Le numéro « qu'il suffit d'appeler » 0800823321 répond que la demande a déjà été faite, pourtant je n'avais toujours pas le réseau jusqu'à ce que l'assistance 0810188000 active la carte SIM.
5. Ma carte SIM a été coupée parce qu'il fallait fournir un RIB, un extrait Kbis alors que je souscrivais des pass sans abonnement.
6. Un jour où j'étais un peu énervé du refus d'Orange de me rétablir ma connexion (j'étais en vacances en Corse) un employé du service client s'est même permis de me dire que Orange était leader du marché et qu'il n'avait pas besoin de client comme moi.

Effrayant !!!!!!!!!!!!!

2. posté le 15/12/2008 par *Fred*

@ Courtier

Après, il faut préciser avant tout que ce ne sont que des témoignages, et que rien n'autorise à penser que ce soit moins bon ou meilleur chez les concurrents.

Ca ne fait que rappeler que n'importe quelle offre doit éveiller beaucoup plus d'analyse (de méfiance ?) avant d'y souscrire.

Pour ajouter encore un commentaire, je n'ai jamais été remboursé des 30 euros.

Si j'en crois le courrier reçu, pas très clair, cette offre était assujetti à un abonnement alors que j'avais acheté la clé avec juste un forfait de départ renouvelable.

Donc pas de remise.

Mais tout est fait au niveau marketing pour "faire croire que" et duper le client. Le pire dupe restant lorsque le produit ne fonctionne pas.

On appelle ça une arnaque.

3. posté le 13/03/2009 par *twain*

moi pour ma part cela fait plus de six mois que je me sert de ma clé trois g ,en effet g un ordi portable sous vista ca n'a pas marché du premier coup mais on peu dire que ca a marcher soyons raisonnable(lol) car c'était a parament le logiciel de la live box qui me faisait tout buggé.
Bref a la maison je n'ai pas la live box(c au bureau) et g deux ordinateur sous xp et la gros probleme une page blanche buggage!!!
après avoir apeler a plusieurs reprise la hotline,tout c arranger(lol) biensur que non il mont ballader de service en services sans resoudre mon probleme.
m'y connaissant un peu en informatique je desside alors de rechercher la solutions seul . g réussi a résoudre grace au logiciel du fabriquant de la clé.
bon ca marche c cool mais bon le truc c qu'ils ont omis de me dire chez orange que le téléchargement est payant au dela de 1Go télécharger le prix exorbitant!!!!
!

0.20euro le Mo!!!!!!!!!!!!!!

et aujourd'hui je recois un texto m'avertissant que j'avais dépasser mon forfait,je vais voir sur le site orange mon infoconso ya marquer:
forfait 1024Mo epuiser
a reporter: 424Mo
consommation hors forfait:324euro!!!!

alors je prend ma calculette je fais:

424 x 0.20 euro = 84.80 euro

BIZARE????????????????????

le pire c que vous ajouter 1024Mo + 424Mo = 1448Mo

1448Mo*0.20euro = 289,60 euro

REBIZARE????????????????????

le hors forfait et de 324euro?

si quelqu'un pouvais m'expliquer cela?

et pour finir je vais devoir aller me battre pour faire baisser cette facture!!!!!!

comme si j'avais que ca a faire!

g une derniere question si je vais sur deezer(vous savez le sites légal pour écouter la musique) c'est considéré comme un téléchargement chz orange???

parce que pour moi un téléchargement c'est lorsque on l'enregistre dans l'ordi le fichier que l'on veut voir,pas qd ont le li en direct comme deezer rassurer moi s'il vous plait??

parce que c dernier tant g pas mal écouter la musique!!!

bon bref demain je vais aller voir au magasin directement,je vais bien voir(mais le pire c'est que la dedant dans ce genre de boites comme ORANGE ils sont jamais au courant de rien c d incompetant dans leurs domaine ils sont nul payer a rien foutre avec l'argent des pauvres gens comme moi) 0.20euro le Méga octet C4EST UNE HONTE!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

4. posté le 18/03/2009 par [christine](#)

bonjour,

Andouille que je suis j aurai du passer par là avant d aller acheter une clé malheureusement j'avais plus internet, la gueguerre d'un service à l autre on m a balladé de chez france telecom à orange pendant deux mois.

Donc j'achete cette fameuse clé on me dit que pour moi qui a des sites c'est bien c'est ce qu'il me faut, MAIS PAS DE TELECHARGEMENT, ok , quelques jours plus tard on m appelle me disant que j ai dépassé de 247 euros, oups je paye je ne peux pas rester sans internet en rapport avec l association de ma fille, bref, au téléphone le type me dit avez vous utilisé msn ?? oui pk ??? ah non surtout pas ca vient de là, ok je l utilise plus merci donc je peux surfer sans problème ? oui oui.

Oups ce matin dans la boite aux lettres la douloureuse 630E en complement, inutile de vous dire que la clé à volé par la fenetre et que je vois rouge, donc si vous avez des conseils à me donner suis à votre écoute.

Je pensai faire une petition mais j ai malheureusement pas le temps de gerer ca en plus, si quelqu'un veut s y mettre par contre je veux bien faire passer par le biais de mes sites.

Merci à vous
betty8341@msn.com

Twain je sais pas si ca vient de là mais effectivement j ai écouté également de la musique sur deezer

5. posté le 18/03/2009 par [Fred](#)

Bonjour Christine,

Internet sert justement à faire propager rapidement une information (ou désinformation) et à cibler le plus grand nombre. Aujourd'hui, j'ai la certitude qu'Orange représente la médiocrité de l'esprit d'entreprise. Parce que si à ce problème de clé usb 3g+ on ajoute les problèmes liés à la Livebox, et donc aux surcoûts exorbitants des hotlines, on va encore tomber un jour sur une magnifique escroquerie de masse.

Du concret ! Si je calcule ce que j'ai dépensé en appels surtaxés vers les services hotlines Livebox d'Orange depuis 4 ans, j'en suis à 300 euros (à 0.34 centimes d'euro la minute). Et je ne compte pas les pertes sèches dues au défaut de fourniture d'accès internet. Pas d'accès, pas de travail.

Faite une petite probabilité sur les divers FAI français et le nombre de consommateurs, et on imagine assez bien les bénéfices tirés d'une hotline.

Si 300.000 personnes (1% des consommateurs) ont connu les mêmes mésaventures que moi, on en est à 90 millions d'euros sur 4 ans. Ouï, vous avez bien lu, 22.5 millions d'euros qui nous sont facturés tous les ans alors que l'erreur vient du FAI ! Est-ce bien logique tout cela ?

Alors oui, mais la hotline, c'est aussi générateur d'emplois, il faut des personnes derrière le téléphone, pas des robots ?! Et ils embauchent des bac+10 à Orange, payés à 3000 euros par mois et dont la mission est de résoudre le problème en moins de 10 minutes ?

Et le chocolat, qui l'emballer dans la tablette ? La marmotte peut-être ?

A titre perso, le record avec la hotline est de 2 heures et demie pour rétablir la connection internet. Mais pas 1/2h à ma charge et le reste à la leur, puisqu'ils sont censés rappeler au bout d'une demie-heure. Mais bien 2 heures à ma charge, 4 hotliners différents, auxquels il faut tout réexpliquer à chaque fois, en gardant son calme pour ne pas subir le jeu préféré des hotliners : raccrocher au nez.

Alors oui, l'ensemble des témoignages, à défaut d'être pris en compte par les associations de consommateurs qui feront remonter le problème, permet grâce à internet au moins de propager des mauvais retours d'expérience. Et un mauvais retour d'expérience, c'est un peu plus de l'image de marque qui s'effrite.

Maintenant, je ne suis pas dupe. Et le fait de savoir que le SAV Orange est un des moins critiqué autorise à penser pire ailleurs.

C'est tout simplement un modèle économique, une pompe à fric. Pas un SAV.

Et c'est parce que c'est un modèle économique rentable que même les banques vont se mettre à vendre du téléphone.

Un produit ne coûte rien à l'achat aujourd'hui, du moins symboliquement.

Les offres de téléphones portables démarre à 1 euro (certains même gratuit).

Ces sont les services qui vont démarrer la pompe à fric : à la carte, au forfait, et tout ce qu'il est impossible de savoir à l'avance pour un consommateur.

Quel coût la minute (voir la seconde) en cas de dépassement de forfait ? Etc.

Combien ont cru avoir une option incluse dans leur forfait et se sont trompés, recevant ainsi une belle facture ?

6. posté le 26/04/2009 par *bachelet*

bonjour,

Début 2008, comme nombreux d'entre vous, on a vu des publicités alléchantes sur la clé 3g et nous avons donc décidé d'aller se renseigner en magasin.

Le vendeur nous a expliqué les forfaits en nous disant qu'il existait un abonnement illimité pour 72e par mois. Comme nous nous déplaçons beaucoup, nous avons accepté cette offre. Le vendeur nous a assuré que tout était illimité, que ce soit msn ou les téléchargements de musique...

Au bout de 4 jours, curieux nous avons regardé notre consommation et nous étions avions déjà dépassé le forfait de 100e. Nous sommes retournés à l'agence car on ne comprenais pas comment on pouvait être hors forfait de 100e alors que l'offre est illimitée!!! une vendeuse s'est chargée de nous, elle a téléphoné à ces supérieurs et au final ON A EU LE REMBOURSEMENT INTEGRAL, LA RESILIATION DU CONTRAT QUI ETAIT DE 24 MOIS ET LES ESCUSES!!!!

En tout cas bon courage à vous et un conseil : Ne reprenez plus jamais cette clé!!!!!!

7. posté le 06/06/2009 par *VERO*

Bonsoir

Je pars en vacances ds 3 semaines et je me demande quelle clé prendre (je pars 2 mois) et comme je suis chez orange j'ai pensé à eux , et bien après vous avoir lu je vous remercie !!! je ne prendrai pas ma clé chez eux merci beaucoup.

9. posté le 24/07/2009 par *mymy*

bonjour,

je viens de partir en vacances avec mon fils, il a utilisé l'ordi de ma mère avec une clé 3G ORANGE internet everywhere. Pendant 3 apres midi il a tenté de télécharger Who nous pensions qu'ayant un forfait illimité tous se passerai bien.N'ayant que tres peu de réseau, il n'a jamais joué 5 minutes. Seulement aujourd'hui, une facture hors forfait de 2000 euro ... Ca fais tres mal. Nous venons de leur adresser un courrier en recommande avec AR. Il nous ont dit au téléphone qu'il allait faire une enquête. Quelqu'un sait il ce qu'est une enquête ? Nous n'avons jamais été averti de quelque maniere avoir dépasser le forfait. Le prelevement a la banque a été rejeté faute de credit. Qu'elle recourt avons nous que va t-il se passer si le compte reste debiteur. Merci a ceux qui pourrons nous éclairer.

10. posté le 24/07/2009 par *Fred*

@mymy

Je ne saurais vraiment vous dire quoi faire, sinon ne pas tarder à rassembler tous les éléments de votre bonne foi, et aussi d'autres témoignages d'utilisateurs qui se seraient retrouvés dans votre situation.

Avec Google, vous allez pouvoir trouver cela facilement.

Leur enquête va juste consister à vérifier votre temps d'utilisation de la clé. Si vous n'avez eu que 5 minutes de connexion réseau, ils ne peuvent que s'en apercevoir.

Fred

11. posté le 29/07/2009 par *sophie labboz*

Moi aussi, je suis une victime de la clé 3G. après 15 ours de vacances, elle n'est toujours pas activée. Mes vacances touchent à leur fin et impossible de m'en servir. Mon compte n'est toujours pas actif. Un conseil: ne la prenez surtout pas

12. posté le 08/09/2009 par *Sandrine*

J'ai moi aussi été victime d'une arnaque 1888,94 € à payer en revenant de vacances à l'étranger, sans détail de facture bien entendu.

ORANGE se permet d'envoyer une demande de prélèvement - on se demande qui a signé ou autorisé cet ordre de virement.

Je ne lacherai pas cette affaire et ai demandé bien évidemment de bloquer cette demande de prélèvement.

A aucun moment, je n'ai été informé d'un éventuel dépassement possible - offre soit disant illimité EVERYWHERE - mon oeil!

13. posté le 08/10/2009 par *laeti*

Très Très belle arnaque c'est clair!!!!!!!!!!!!!! Les nerf!!! Des voleurs!!!!

14. posté le 29/10/2009 par [kongoussi](#)

Moi j'ai un problème de réception, j'ai du mal à me connecter sur internet donc je leur demande une résiliation de ma ligne et ils ne veulent pas donc j'envoie aujourd'hui un courrier afin d'essayer de faire bouger les choses car payer un abonnement qui ne fonctionne pas c'est "leurrer les gens". Voici le détail de ma lettre je pense qu'ils prennent les gens pour des "CONS"

Madame, Monsieur,

Je vous informe par cette présente mon mécontentement concernant vos services et surtout mon abonnement internet everywhere illimitée,

En effet, depuis le début de la souscription de ma ligne, j'ai avisé vos services comme quoi j'avais des problèmes de connexion.

A l'ordre d'aujourd'hui, vous ne voulez pas résilier la ligne car soit disant je capte en 2G, vous constaterez par les annexes (1 à 6) que je vous ai soigneusement joint à ce courrier, qu'il m'est difficile, voir impossible de me connecter sur internet.

Depuis juin 2009 (mois de ma souscription), vous me baladez de services en services, me mettez en contacte avec des techniciens qui me font faire des manipulations informatiques, mais rien ne change donc essayent de me transférer vers un autre service pour qu'ils testent la ligne, n'y arrivent pas, m'informent que l'on me recontactera, mais là, j'attends toujours : au bout de plusieurs tentatives, on m'a enfin rappelé pour « me dire » en effet que je captais mal, on m'a fait faire des manipulations et on devait me rappeler le Lundi suivant pour faire le point sur une éventuelle évolution : j'attends toujours...

Quelques jours après je contacte le service résiliation pour rompre mon abonnement et là on m'informe que la personne a écrit sur mon dossier que j'avais une réception suffisante (vous m'expliquerez comment je peux me connecter à internet avec un tel niveau de réception...) et que je ne me suis jamais manifesté avant fin juillet09, je pense que vous avez un problème informatique concernant les historiques des appels car au début de mon acquisition de la clé j'avais déjà un problème pour lequel on m'avait dit que c'était une mauvaise configuration de mon ordinateur on m'avait informé qu'un technicien informatique me recontacterait assez rapidement pour résoudre le problème, j'attends toujours. A ce jour je constate que c'est plutôt un problème de réception de réseau que j'avais déjà à cette époque.

Début Octobre je rappelle vos services pour trouver à nouveau une solution, là on m'informe qu'à l'ordre de ce jour, il n'y a en aucune et qu'il faut attendre fin Octobre car suite aux nombreux problèmes de la 2G il y a une procédure en cours de validation et là je pourrais résilier mon abonnement.

Donc, motivée, ce jour, j'appelle vos services pour ma résiliation de ligne et là stupeur, on m'informe que je ne peux toujours pas résilier ma ligne et on me demande d'où je tiens cette information : dans tous les cas je ne les ai pas inventées !!!

Je constate que depuis le mois de juin 2009, 5 mois, on me ballade de services en services et pendant ce temps je paye pour un abonnement qui ne fonctionne pas (34€40*5 soit 172€).

J'ai également avisé vos services que je souhaitais résilier cet abonnement pour me faire installer une ligne fixe auquel j'aurais pris un abonnement internet, ils m'ont informé qu'ils ne pouvaient également rien faire, donc je pense que cela est mal parti car si je dois payer cet abonnement jusqu'à la fin cela me sera revenu à environ 470€ pour ne pas avoir internet et je ne compte pas les coûts téléphoniques pour essayer de résoudre ce problème UN PEU COUTEUX NON!!!!

15. posté le 04/11/2009 par [liane](#)

Bonjour

La clé 3G belle arnaque effectivement !!

Je n'ai jamais été remboursée des 40 euros promis, heureusement que je ne suis pas allée plus loin !!!!!

MERCI POUR CE TOPIC
CORDIALEMENT

16. posté le 18/11/2009 par [jowan](#)

bonjour

J'ai 27 ans je me suis fait arnaqué avec la clé 3g

sa fait plus de 8 ans que je suis chez eux. et j'ai déménagé donc il a fallu ouvrir une ligne à ma nouvelle adresse 1 mois, 2 mois toujours rien pas de ligne. j'ai donc téléphoné et on m'a fait "un geste commerciale". la personne que j'ai eu au téléphone m'a donc proposé la clé pour une somme de 10 euros par mois. m'a dit que je pouvais me connecter partout et que c'était inclus dans mon forfait qui est généralement illimité que 10 euros aller se rajouter (geste commercial car la clé vos plus mal c'est à cause de l'attente qui me coûte ce prix). donc par téléphone je lui dit oui. je reçois ma clé je me connecte. tout fonctionne. sauf que ce mois si mon compte a été débité de 1500 euros. j'ai donc fait immédiatement opposition. je les contacte on m'envoie au service facturation. la réponse qu'on me donne. donnez nous votre téléphone portable un supérieur vous rappellera. 2 jours plus tard toujours personne. je les est arceler pendant toute une journée pour qu'on me passe une personne de la direction. et on m'a raccroché plus 6 fois au nez. j'ai refait une autre tentative j'ai demandé un autre service que je ne voulais plus parler à la facturation. je suis tombé sur une dame très gentille et je lui est expliqué ma situation (en pleure le stress) je lui est dit qu'on m'avait proposé la clé 3g en attendant que j'ai ma ligne fixe chez moi que c'était un geste commercial et que la clé me coûte 10 euros par mois, que c'était inclus dans mon forfait qui est et donc illimité car à part c'est 10 euros on ne m'a parlé de rien d'autre. et je lui est dit comme j'avais internet illimité chez moi que si j'aurai su je n'aurai jamais pris cet abonnement, et que je n'avais aucun contrat signé pour cela. mais bon elle a bien compris la situation et mon dossier va passer en commission (elle m'a dit que ça sera en ma faveur) que j'allais recevoir un courrier ensuite pour la décision. donc j'attends de voir sinon après je part en procédure car la c'est une véritable arnaque.

17. posté le 18/11/2009 par [Fred](#)

L'aujourd'hui sur ZDnet : [Un client Internet 3G d'Orange reçoit une facture de 159.212 euros](#)

Un médecin urgentiste abonné à Internet illimité en clé 3G chez Orange a été facturé près de 160 000 euros.

Une entreprise abonnée au même forfait a reçu elle une facture de 40 000 euros.

Ces clients dénoncent l'absence d'information sur les conditions et limites d'utilisation.

19. posté le 18/11/2009 par [julie](#)

comment faire pour effectuer une procédure commune contre orange? Comme beaucoup, je me suis fait arnaquée par orange !!!!! la personne de chez orange m'a certifié que la cle 3G était compris dans le forfait avec une connexion de 3 heures par jour bloquée. BELLE ESCROQUERIE

20. posté le 19/11/2009 par *Fred*

A lire sur lemagit.fr :
[Surfacturations chez Orange : pourquoi l'opérateur ne maîtrise pas sa facturation 3G](#)

21. posté le 19/11/2009 par *Delaunay*

Bonsoir,
comment ai-je été aussi bête de ne pas avoir cherché les arnaques sur la toile avant de prendre la clé 3G, je viens de signer pour 2 ans!!!!, ça me met en rogne rien que d'y penser... et le compteur comment fonctionne-t-il? j'ai l'impression qu'il tourne sans cesse même quand on ne télécharge pas... je suis retourné au magasin et on m'a dit : pour avoir pas de surfacturation : pas de téléchargement : film, musique... pas de MSN car c'est de l'échange de données, pas de facebook... c'est formidable c'est de l'internet illimité mais on ne peut rien faire avec sauf lire ses mails... alors pourquoi prendre une clé si on peut faire la même chose avec un IPHONE... je vais faire un courrier de récla mais j'ai bien peur que c'est peine perdue...

LE PUB DE LA CLE 3g : INTERNET TRES TRES TRES LIMITE pour la modique somme de 39.90 euro par mois

23. posté le 19/11/2009 par *Sylvie*

Comme beaucoup , je me suis fait arnaquée par orange avec la clé 3G , je me retrouve avec une facture de 1045 Euros à régler dans les 3 jours après reception de la facture, je suis écoeurée de voir que l'on puisse abuser des clients à ce point , c'est de l'argent facilement gagné pour orange et une belle escroquerie , j'aimerais bien savoir, comment faire et où s'adresser pour effectuer une procédure commune contre Orange , il y en a vraiment marre de ce faire avoir par ceux qui ont le monopole

24. posté le 20/11/2009 par *WASS*

salut tt le monde
ca fait 15jour que j'ai souscrit un contrat orange 3G illimitée a ma connaissance j'etais très attentive j'ai bien demandé un illimité et je lui ai demandé je ne veux rien recevoir de plus ????? elle m'a dit non c'est de "l'illimité" j'ai cru que c'est pareille qu'avec une live box, j'ai demandé es ce que c'est rapide elle m'a dit " il faut juste pas telecharger bcp de musique et film parce que ça rend la connexion lente "mot par mot donc j'ai peur depuis que qe j'ai su pour le medecin qui a recu 150000 euros c' la malheureusement que j'ai su qu'est ce que ça veut dire illimité si quelqu'un veut faire une petition dite moi comment on dois le faire et on la lance j'ai un sentiment de haine contre ses gens manque d'honneteté manque de clareté ils me degoutent vraiment

25. posté le 21/11/2009 par *georges*

salut ca fait 4 mois que j ai la clez et tous aller bien sauf il y a une semaine en regardant ma facture sur internet et bin j ai vu la somme 2156 euro que france telecom me reclame euh bin la je les ai pas donc je sait pas quoi faire

26. posté le 28/11/2009 par *andrey*

j'attend toujours depuis 1 mois le remboursement de 30 euro, et vive la connexion cope toutes les 30 sec. et vive la reconnexion.
vive ORANGE

27. posté le 08/01/2010 par *maugain*

Bonjour,

Je me permets de vous faire part de mon opinion sur SFR et sur sa clé 3G + sans engagement.

Je l'avais acheté car SFR propose un remboursement de 40 euros.
J'ai rempli les documents necessaires au remboursement, souligné ce qui devait l' etre (attention aux asterisques qui disent en tout petit que si ca n'est pas surligné, le remboursement est annulé!!) joint les photocopies, envoyé le tout dans l enveloppe jointe SFR PREREMPLIE ET DESTINEE A CET EFFET, en gros une heure de taf...

Pour rien!!!!

Malgré les 4 emails envoyés au service client SFR, je n'ai jamais recu aucun remboursement de 40 euros, et j ai donc payé ma clé 80 euros.
Et surtout aucune reponse du service client, a part un mail automatique disant "votre cas va etre traité dans les plus brefs delais..."

C'est du foutage de gueule et un manque de respect total, surtout quand on voit a la vitesse ou on nous reponds quand il s'agit d'ACHETER quelque chose!

Je passe sur les nombreux appels au service client que j'ai du faire pour la faire fonctionner tant bien que mal, je passe sur mes deux heures de connection que SFR avait tout simplement supprimé sans raison, je passe aussi sur le fait que le décompte commence a 8 secondes au lieu de zero a chaque connection...

ET SURTOUT JE SUIS CONSCIENT QUE JE N'AI AUCUN RECOURS ETANT DONNE QUE LA LETTRE PREREMPLIE N'ETAIT PAS EN RECOMMANDEE, donc voila tout ce que je peux faire pour ne pas me sentir pigeonné est de faire partager mon experience, ca vous évitera peut etre de vous faire avoir vous aussi!

Yann

28. posté le 08/01/2010 par *Fred*

Merci Yann de ton témoignage.

J'ai fait un petit calcul très simple à comprendre, lisez plutôt.

Orange a retiré la dette de 150.000 euros à cette société qui a été sur facturée à cause de cette clé 3g+.
Orange l'a fait car tout le monde en parlait, ça devenait un peu gênant.
Orange bénéficie ainsi d'une image sympa, ils annulent une dette comme ça, de 150.000 euros.

Combien de personnes lésées par la clé 3g+ ?
Imaginons 10.000, c'est raisonnable.

Lésées de combien ?
Imaginons de 1000 euros en surfacturation, c'est raisonnable.

10.000 personnes x 1000 euros = 10 millions d'euros !!!

Ils peuvent bien annuler une dette de 150.000 euros pour en récupérer 10 millions de l'autre côté.

Et même à 1000 personnes lésées de 1000 euros, on est encore à 1 million d'euro.

30. posté le 22/01/2010 par *Yoann*

Bonjour à tous voilà je vien raconté mon histoire pour dans un 1er temps dir comme tous le monde la clé 3G c une grosse arnaque et dans un 2eme temps si on peu m'aider a trouvé une solution..

Voilà donc g ete dans les 1er a acheter la clé 3G a 71euros par mois tout illimité en étant militaire c t pratique a la caserne... je dit tout illimité car c vrai que c t le cas (au debut)
Je suis parti 4mois a l'étranger (cote d'ivoire) en mission donc g suspendu mon abonnement car a l'étranger j'allé pas m'en servir enfin bref je revien au bou de 4mois et je demande de remettre mon forfait illimité 3G on me dit qu'il y avai aucun problème mais que le 3G ete passé au 3G+ je leur demande de bien m'expliqué donc on me dit que j'allé capté plus donc meilleur débit je leur dit "c cool" mais je payerai pas plus on me dit non non c juste une amélioration au niveau des antennes orange donc meilleur système...

Les mois passe (5 6 mois) je continuer a utiliser ma clé 3G+ comme avant sans voir une grosse amélioration niveau connexion, etant fan de jeu vidéo en ligne comme World of Warcraft (pour les connaisseur ^^) on utilise Teamspeak pour parlé entre joueur et comme tous les jeune je laissé mon MSN connecté...

En etant a la caserne j'avai mon adresse fixe chez mes parent a 550km de la caserne donc je rentré pas souvent chez moi...

Et la, la surprise quand je suis rentré chez moi j'avais 5 6 facture de 500euros mini de hors forfait + 71euro de forfait a chaque mois g immédiatement appelé orange il mon dit que les forfait 3G+ ete limité a 1GO de donné et que j'avai dépassé le nombre de donné je leur est dit que g t en illimité depuis le début il mon dit que le forfait illimité ne se faisait plus depuis que les gens en abusé... g fait des lettres a orange pour leur expliqué ma situation comme je vous l'explique et si ils pouvez me remettre mon ancien forfait (le vrai illimité) il on rien voulu entendre juste ils mon dit que il ne le fesait plus ce forfait rapport aux abus...

Voilà depuis ce jour je leur doit encore 940 euro que je ne veu pas payé il mon donc bloqué au niveau de tous les operateurs je peu plus avoir de nouveau forfait telephone (mais pas internet(free))

Donc le calcule (je pren le minimum) 6x500= 3000euro il mon volé et il me demande encore 940 euro... que faire payé ? (je paye pas!!!) si vous avez des solutions ou des liens internet ou je peu aller ??

Merci d'avance...

31. posté le 22/01/2010 par *Fred*

@Yoann

Sans vouloir vous vexer, votre orthographe vous dessert et rend la lecture très difficile.

Pour ma part je me suis arrêté à la première ligne.

Ce n'est pas au lecteur de faire l'effort de lire un texte mal écrit, mais à vous de vous relire un minimum, et de ne pas utiliser de langage texto.

Fred

32. posté le 22/01/2010 par *Yoann*

@Fred

Oui désolé.. je suis vraiment pas bon en orthographe...

Bonjour à tous voilà je vien raconté mon histoire pour dans un 1er temps dir comme tous le monde la clé 3G c'est une grosse arnaque et dans un 2eme temps si on peu m'aider a trouvé une solution..

Voilà donc j'ai ete dans les 1er a acheter la clé 3G a 71euros par mois tout illimité en étant militaire s'était pratique a la caserne... je dit tout illimité car c'est vrai que s'était le cas (au debut)

Je suis parti 4mois a l'étranger (cote d'ivoire) en mission donc j'ai suspendu mon abonnement car a l'étranger j'allé pas m'en servir enfin bref je revien au bou de 4mois et je demande de remettre mon forfait illimité 3G on me dit qu'il y avai aucun problème mais que le 3G ete passé au 3G+ je leur demande de bien m'expliqué donc on me dit que j'allé capté plus donc meilleur débit je leur dit "c cool" mais je payerai pas plus on me dit non non c'est juste une amélioration au niveau des antennes orange donc meilleur système...

Les mois passe (5 6 mois) je continuer a utiliser ma clé 3G+ comme avant sans voir une grosse amélioration niveau

conection, etan fan de jeu video en ligne comme World of Warcraft (pour les connaisseur ^^) on utilise Teamspeak pour parlé entre joueur et comme tous les jeune je laissé mon MSN connecté...
En étant à la caserne j'avai mon adresse fixe chez mes parents à 550km de la caserne donc je rentré pas souvent chez moi...
Et là, la surprise quand je suis rentré chez moi j'avais 5 6 factures de 500euros mini de hors forfait + 71euro de forfait à chaque mois j'ai immédiatement appelé orange il mon dit que les forfait 3G+ est limité à 1GO de donné et que j'avai dépassé le nombre de donné je leur est dit que j'étais en illimité depuis le début il mon dit que le forfait illimité ne se faisait plus depuis que les gens en abusent... J'ai fait des lettres à orange pour leur expliquer ma situation comme je vous l'explique et si ils pouvez me remettre mon ancien forfait (le vrai illimité) il on rien voulu entendre juste ils mon dit que il ne le fesai plus ce forfait raport aux abus...
Voilà depuis à ce jour je leur doit encore 940 euro que je ne veu pas payé il mon donc bloqué au niveau de tous les operateurs je peu plus avoir de nouveau forfait telephone (mais pas internet(free))

Donc le calcule (je prend le minimum) $6 \times 500 = 3000$ euro il mon volé et il me demande encore 940 euro... que faire payé ? (je paye pas!!!) si vous avez des solutions ou des liens internet ou je peu allez ??

Merci d'avance...

33. posté le 22/01/2010 par *Fred*

Merci Yoann d'avoir pris le temps de réécrire. C'est déjà plus lisible et on comprend mieux.
Il faut se tourner vers des associations de consommateurs, type 60 millions de consommateurs : http://www.60millions-mag.com/outils/associations_de_consommateurs
Ou en chercher des plus proches de chez vous avec Google.
Seul vous ne pourrez pas faire le poids, vous serez le pot de terre contre le pot de fer.
Les associations sont habituées à traiter ce genre de problème, ne serait-ce que dans la rédaction de courrier type, avec leur tampon derrière, ça fait toujours un peu plus "peur".
Bonne chance en tout cas, et surtout patience, car même si vous deviez gagner, ça ne va pas se faire demain avec la batterie d'avocats chez orange/france telecom ! :)

34. posté le 26/01/2010 par *Sami186*

Bonjour,

De même, je me permets de vous faire part de mes sentiments sur la clé 3G orange... Forfait internet everywhere !
=> C'est une ARNAQUE TOTALE
Qu'importe les mensonges éhontés formulés par les vendeurs sournois orange, la vérité sur le forfait internet everywhere est la suivante : (agréé par le service client orange lui-même d'ailleurs)

- Le forfait est limité en temps :
Vous ne pourrez consommer que 12h/mois maximum (soit 24min/jour) si vous tenez à la survie de votre porte-monnaie.
Car les tarifs sont les suivants : 2h/mois = 5€/mois, 6h/mois = 10€/mois et 12h/mois = 20€/mois. Au-delà de 12h, chaque minute est facturée 0,16€. Pour simple exemple, si vous avez besoin de 30h/mois (soit 1h/jour ce qui est raisonnable) ça vous coûtera 12h + 18h soit 20€ + 0,16€ x 18 x 60min soit 192,80€ par mois...

- Le forfait est limité en volume :
Vous ne disposez pas de vos heures librement, il y a une limite en Méga Octets à ne pas dépasser sinon vous devrez payer davantage. En effet, orange ne se contente pas d'alouer des heures de connexion, elle a trouvé un moyen très malhonnête de piéger les gens : elle estime le volume en octets consommé pour 6h de surf à 300Mo. De cette base, elle limite toutes les paliers du forfait (2h, 6h et 12h) à un volume en méga octets... Le problème c'est que ces estimations ne couvrent pas le surf sur les sites de streaming (youtube, allocine, dailymotion, etc), le téléchargement de fichiers (légaux et illégaux) et les boîtes mail pop, imap et smtp (outlook, windows mail, etc.) qui consomment beaucoup de méga octets. Cela signifie que si vous téléchargez 40 musiques (4 albums) en 15 min sur virginméga, vous consommerez les 300 Mo aloués (équivalents à 6h de surf) et orange vous facturera vos 15 min au tarif 6h soit 10€. Je vous laisse imaginer les sommes astronomiques représentant plusieurs heures de streaming par mois... J'ajouterais aussi que orange se permet d'adapter votre forfait en fonction du dépassement des paliers : si vous consommez 2h30 on vous le facturera au tarif 6h. De même, si vous consommez 6h30 dans le mois, on vous le facturera 12h soit 20€. Imaginez le coût du streaming APRES DEPASSEMENT des 12h/mois OU 800Mo/mois !!!
C'est dégueulasse, car QUI connaît sa consommation en Mo mensuelle ???

- L'engagement est de 12 ou 24 mois (pas de 6 mois comme on me l'avait raconté).

C'est une arnaque totale. N'achetez pas cette daube sortie des équipes de commerciaux puants façon orange. Parce qu'en plus, ça marche pas partout... (A Nantes oui, dans la banlieue parisienne non... Etonnant non !?)

Tout ceci concerne l'offre internet everywhere, je ne sais pas ce que valent les autres forfaits dit "illimités".
Soyez sur vos gardes, pour ma part le vendeur m'a raconté toutes ces aneries et m'a fait payer en imprimant les conditions de vente qui le faisaient mentir, sous mes yeux ! J'ai signé et je les ai lues en rentrant chez moi... C'était trop tard.

Depuis j'ai appris qu'il y a des moyens pour surfer à des prix raisonnables... Mais faut fouiner un peu, à ceux que ça intéresse ... Demandez... ^^

35. posté le 04/03/2010 par *didier*

bonjour je confirme l'arnaque chez orange .la galere de la commande et l'escroquerie sur les factures la dernière en date 580€ avec un abonnement de 10€ part mois sans faire aucun excès .apres plusieurs reclamations ils se sont trompe et propose un avoir de 417€ mais me reclame d'abord 173€ et apres ils verrons le probleme pour le reste .aujourd'hui je fait partir un courrier au greffe du tribunal de toulon. EN CAS DE REPONSE J'AJOUTERAI UN COMMENTAIRE SUR LE SITE .

36. posté le 21/03/2010 par *vivia06*

Je tenais à témoigner également pour tenter de dissuader de nouveaux acheteurs qui risquent de se faire arnaquer comme moi par Orange...

J'ai acheté en avril dernier une clé 3G Orange pour laquelle il y avait une offre de remboursement de 30 euros . J'avais

rempli et retourné tous les papiers en temps et en heure. Aujourd'hui nous sommes en mars et je n'ai jamais eu mon remboursement, après de multiples contacts avec le service client qui m'a dit que "cela pouvait prendre quelques mois"!!!

Je suis très en colère et ai décidé de résilier tous mes abonnements avec Orange car y'en a marre de se faire arnaquer par Orange!

Vive la concurrence, j'espère que ce type de boîtes avec des pratiques commerciales vermineuses vont périr à terme et laisser la place à de nouveaux entrants.

37. posté le 07/04/2010 par *malak*

je suis pas d'accord avec toi j'ai acheté cette clé et je trouve vraiment utile et ça marche pour moi pour plusieurs raisons surtout en cas de vacances de déplacement ou autre... il faut vous documenter bien auprès de l'utilisation et de l'installation regarde la boutique et les conditions d'utilisations pour ne pas tomber dans de fausses utilisations ou bien une facture assez élevée

<http://bit.ly/9CDhwQ>

38. posté le 04/05/2010 par *Patwork*

Je confirme : la clé 3G "everywhere" d'Orange est une belle arnaque. Moi, j'ai fait l'erreur d'en prendre une chez Orange en août 2009 (offre internet everywhere : illimité limité - c'est pas trop fort comme nom ?!!!) et depuis je me bats avec eux pour résilier mon contrat. Après multiples courriers en recommandé et appels surtaxés, j'ai décidé de mettre une opposition sur le prélèvement automatique, c'était la seule solution.

J'ai pris cette clé parce que je me déplace souvent dans 2 coins de la France bien ciblés, or, je me suis aperçu (trop tard) qu'aucun d'entre-eux n'est desservi en 3G. Pour résumer, j'irai plus vite avec un modem 56K qu'avec leur putain de clé de merde. Et quand je les appelle, voilà la réponse qu'ils me donnent : "oui mais votre clé 3G fonctionne chez vous !" et voilà ma réponse "oui, mais chez moi, j'ai une livebox, donc aucun besoin de clé !" Et la dénomination est quand même "Everywhere"!!!

De plus, ce qu'ils ne vous disent pas quand ils vous la vendent, c'est qu'elle est limitée en poids de téléchargement. La vendeuse avec qui j'ai traité à l'époque m'a demandé si je voulais une clé de "capacité" 3Go ou 7Go. Je lui avais répondu que des clés j'en avais déjà pas mal et que ce n'était pas la peine d'en prendre une plus chère pour une grosse contenance. Quel con ! Et là dessus, elle n'a pas eu la présence d'esprit de m'expliquer mon erreur de compréhension. Ce que je prenais pour une contenance de clé était en fait le taux de téléchargement par mois auquel j'étais limité ! Ma conclusion, soit ce sont vraiment des mongoliens dégénérés chez Orange, soit une belle bande d'enculés qui ne sont là que pour vendre des clés de merdes et ramasser le pognon, c'est tout. J'ai discuté avec un vendeur dans l'agence où j'ai eu le malheur de prendre ce produit, il m'a avoué que la politique d'Orange envers ses clients, le suivi en tous cas, était désastreuse. Un seul mot d'ordre est de rigueur : vendre, vendre et uniquement vendre. Je suis client chez eux depuis plus de 10 ans avec l'internet et mon téléphone mobile, même ça, ça ne pèse pas dans la balance, ça confirme bien les choses.

Dernièrement, ils m'ont contactés pour me féliciter d'être un bon client Orange avec mon mobile et m'offrir 40mn en plus "gratuitement" sur mon forfait si je le renouvelais encore pour 12 mois. Je les ai envoyés se faire foutre en leur disant que j'allais tout résilier chez eux et passer à la concurrence. Voilà, je suis certainement un élément à part, car je vois peu de monde se plaindre de cette clé 3G everywhere d'Orange, mais en tous cas, pour moi, ça n'a pas été une bonne idée d'y souscrire !

40. posté le 21/05/2010 par *vince*

je suis du même avis que toi patwork, moi je viens de me rendre compte que maintenant, orange me la bloque complètement, je peux même rien envoyer avec, faire de l'upload via mon site...

ça personne ne me l'a dit non plus... je vais faire opposition aussi... vive la clé qui sert à rien... elle porte bien son nom...

41. posté le 09/06/2010 par *Mickael*

Hum, je vois que tout le monde a le nerf contre cette scandaleuse escroquerie. Je suis de votre avis..

J'ai acheté Internet Everywhere il y a 2 mois. Et j'avoue que j'ai été arnaqué autant que vous. Déjà, le vendeur qui m'a vendu cette M***** ne m'a pas précisé qu'il ne fallait pas télécharger.

Premier mois: 5 jours, et je reçois que j'ai dépassé les 1Go. 5 heures plus tard la clé ne répond plus. Je pense que c'est normal, mais il y a 10 jours j'ai appelé le service client et m'ont dit que la carte sim a des problèmes et qu'ils allaient m'en envoyer une autre. Je les ai reçus il y a 3 jours (M'ont dit que je la recevrai dans les 48 heures)

Maintenant je prend soin de ne rien télécharger, mais par une grande stupeur, je viens de m'apercevoir que j'ai dépassé 1 GO, C'est un comble, déjà, France Telecom n'a pas correctement installé la ligne ADSL dans mon appartement, je me suis trimballé avec une livebox pendant 6 mois. (Il ont voulu me faire payer 250€ alors que c'est eux qui sont en tort). Pour revenir à la Clé 3G. Ce mois-ci, je n'ai rien téléchargé du tout, mais je viens de recevoir:

Orange info: le trafic de votre offre Internet everywhere a dépassé 1Go. Le débit est réduit jusqu'à la prochaine date de facturation : 02/07/2010.

Alors que j'ai acheté pour une offre de 24/24.

Sincèrement, Orange et France Telecom sont tombés bien bas. Dans la semaine, je vais tout résigner, Internet, plus 3 Forfaits de téléphone.

Si vous voulez acheter une clé 3G, c'est à vos risques et périls, mais je vous le DÉCONSEILLE FORTEMENT.

42. posté le 12/06/2010 par *Yvana*

Bonjour,

Il y a quelques jours j'ai acheté une clé 3G internet everywhere 44€ abonnement pour 1 an dans la boutique orange. Au bout de 48h (le temps de l'activation) j'essaie de l'installer. Mais je n'arrive pas. J'appelle orange et ils me disent d'aller dans la boutique. J'y vais et c'est là que le vendeur m'informe que la clé n'est pas compatible avec un ordinateur de la marque sony.

Je trouve personnellement que se sont des voleurs.

Que dois-je faire

44. posté le 01/07/2010 par *jacotte*

voilà on m a prose cette fameuse cle 3g de chez orange et elle n a jamais fonctionne vu que j habitais la campagne j ai donc fait venir un technicien de chez eux qui m a bien informe que ce ne passe pas a la campagne ,donc j ai fait annule ce contrat et j ai repris internet normal mais volia ces incompetents pourvu qu ils vendent ne tienne pas compte de mes courriers j ai quand meme payee 60 euros pour quinze jours pour une arnaque cle 3g alors j ai appelee assez souvent mais comme ce sont des plates formes les personnes qui y repondent sont nuls et ne connaissent rien a tous les domaines donc je voudrais ouvrir une ligne pour un portable je ne peut pas car orange veut que je paye pour une chose qui n a jamais fonctionne donc je suis bloque ce ne sont que des voleurs vivement qu une loi passe pour interdire cela , je ne peut pas ouvrir une ligne chez un autre operateur bouygues voulait bien m ouvrir une ligne mais il fallait que je paye 380 euros ca encore de l arnaque comment me retourner cotre ces iincompetent de orange

45. posté le 01/07/2010 par *jacotte*

oui cette cle est une grosse arnaque ,et du vol je m en souviendrais, mais a moi il me demande de payee une chose dite cle qui n a jamais fonctionne vu que j habitee la campagne ,meme leur technicien me la a confirme, meme en ayant fait les demarches assez vite il faudrait que je paye donc orange me bloque pour ouvrir une ligne de portable chez les autres operateurs ,bouygue voulait bien m en ouvrir une mais il fallait que je regle 380 euros ca encore de le belle magouille surtout lorsque nous ne sommes pas fautifs j ai internet normal chez sfr j ai quand meme payee 60 euros por cette maudite cle et ils m en reclamant 3 fois plus je pense que je vais avoir recours au tribunal il faut que cesse de telles arnaques il faut une loi

46. posté le 07/07/2010 par *philippe*

Bonjour,
Pour commencer, merci de vos témoignages. Je suis désolé pour vous, mais, au moins, je viens de renoncer à prendre une clé 3G Orange.
Sinon, pour vous aider, j'ai rencontré plusieurs fois des problèmes d'achats en ligne ou de « consommation » et, à chaque fois, j'ai posé des questions, par mail, à la D.G.C.C.R.F (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) pour savoir quoi faire.
A CHAQUE FOIS, ma demande a été traitée avec promptitude, sérieux et professionnalisme.
A CHAQUE FOIS, j'ai eu les infos nécessaires pour trouver une solution. Et je peux vous dire que joindre le mail de réponse de la D.G.C.C.R.F, cela aide, car les arnaqueurs n'aiment pas la D.G.C.C.R.F (si, si).
Attention, d'être clair dans votre problème, pas de passion, pas d'insulte, pas de « langage SMS ».
Ce sont des fonctionnaires qui sont là pour défendre VOS droits. Je ne dis pas qu'ils sont magiciens, car un « petit fonctionnaire » contre Orange ou autre, cela fait un peu David contre Goliath (pour rappel c'est David qui gagne ...), mais ils sont là pour VOUS AIDER et luttent (avec leurs faibles moyens) contre les arnaqueurs.
Pour plus info, faire une recherche type Google, car il y a une direction par département.
Cordialement,

47. posté le 23/07/2010 par *LAFFON*

Je viens ajouter mon nom et ma réclamation à tous ces messages de colère.
Pour moi ce n'est que le premier jour de mécontentement.
Impossible d'installer la clé et aucune possibilité de m'en servir.
Je suis prêt à créer une association.
Envoyez votre adhésion à cette adresse mail avec un mot de colère. d'explication.
robert.laffon@orange.fr

48. posté le 29/07/2010 par *Alain P*

Je vois que je ne suis pas le seul à être mécontent. Et je pense également que cela est de l'arnaque.
Pendant mes vacances à Sarlat, je n'ai jamais pu me connecter...
Pourtant, j'étais dans une zone desservie, et mon mon téléphone portable orange recevait à fond.

49. posté le 29/07/2010 par *Fred*

Anecdote...

Aujourd'hui j'appelle le 1014, les renseignements de France Telecom, pour avoir internet sur mon lieu de vacances.
Ce que je sais, c'est que si on a déjà une Livebox, on peut la faire transiter sur son lieu de vacances, sous réserve qu'il ait un numéro France Telecom, seule condition.

GRATUITEMENT !!!!

Le 1014 commence par me vendre pleins d'offres payantes, Everywhere and company.

Je leur explique que non, on peut transférer sa Livebox gratuitement sans frais en plus sur un autre réseau France Telecom (ça peut être celui de vos amis !).

Rien n'y fait, ils ne connaissent pas cette offre...

Ils se renseignent, et finalement reconnaissent que ce service est possible.

Ils me renvoient vers le 3970.

Je fais le 3970.
Le 3970, c'est le service téléphonie portable...

Quels nazes !

Je rappelle. Rebelote.

J'explique, le gars a l'air compréhensible, il fait tout ce qu'il faut pour traiter ma demande.

Coupure spontanée !

Je n'aurais pas de Livebox sur mon lieu de vacances...
Ils leur auraient fallu de toute façon plus de 15 jours pour mettre ça en place.

No comment...

50. posté le 06/08/2010 par *abaik*

bonjour

moi aussi j'ai le même problème avec l'abonnement internet everywhere pour 24 mois, on m'a dit pour résigner il faudra payer comme frais de résignation 420 euro sinon un justificatif de changement d'adresse et de résidence à l'étranger pour plus d'un an avec le contrat de travail à l'étranger.
comment faire?

c'est vraiment fous

51. posté le 10/09/2010 par *MONTULL*

arnaque sur clé 3 G internet everywhere illimité 1 G° a 50 € mois
j'ai contrat avec report de consommation non utilisées, mais depuis le mois de juin 2010, j'ai un SYSFONCTIONNEMENT mot utilisé par le service client ORANGE.
donc plus de report au delà de 1 G° et facturation supplémentaire. une fortune.
Malgré mes nombreuses réclamations (tél e-mail courrier recommandé etc)
mon contrat arrive à échéance au mois de novembre 2010, comment faire pour résilier ce contrat avant la date d'échéance ?
je suis écoeuré du SERVICE RECLAMATION Orange, du mépris total envers les clients

52. posté le 16/09/2010 par *Fred*

Du nouveau pour tout ceux qui sont concernés par les arnaques à la clé 3g+ d'orange !
l'UFC-Que Choisir a annoncé mardi qu'elle avait assigné les opérateurs de téléphonie mobile Orange et SFR pour "pratiques commerciales trompeuses".

Plus d'infos ici : [UFC-Que Choisir assigne Orange et SFR](#)

Portez-vous partie civile !
Au moins, à défaut de vous rembourser, ils casqueront.

53. posté le 17/09/2010 par *Guis*

Bonjour, je rencontre un problème similaire avec ma clé usb 3g de chez orange. Ca fait un an que je l'ai acheté, au début tout allait bien (vidéos se chargeaient rapidement etc), mais depuis le mois d'avril ma vitesse de connexion s'est considérablement ralenti à tel point que je ne pouvais pratiquement plus rien faire...
Pourtant, je n'ai absolument rien téléchargé avec cette clé et durant l'été je ne l'ai jamais utilisée. Aujourd'hui c'est toujours aussi lent...
Un "technicien" de chez Orange que je suis allé voir m'a assuré que tout était normal et que le réseau était simplement surchargé! Ben voyons...

54. posté le 17/09/2010 par *Fred*

Inscrivez-vous sur le forum de l'ufc que choisir et allez témoigner, ça ne peut qu'alourdir le dossier à charge !
Maintenant ils vous demanderont certainement des éléments détaillés et circonstanciés.

55. posté le 10/10/2010 par *manaut*

bravo pour votre coup de gueule!!! c'aurait pu être le mien aussi, j'ai eu affaire aussi aux mêmes services que vous citez. France télécom, orange le 740 le 722, le 3970 etc.... avec un dépassement de forfait de 50€ mais pour une ligne téléphonique en panne. il m'a fallu user presque de violence sur une équipe du privé mandatée par france télécom qui refusait de réparer en prétextant que cela ne les concernait pas. il fallait juste ajuster un fil qui avait été sectionné. ils ont réparé par je ne sais quelle grâce!!!

je ne suis pas prêt d'acheter une clé 3G c'est un "besoin" dont je peux me passer encore. internet à la maison c'est déjà beaucoup. dehors je respire.

56. posté le 20/10/2010 par *Dominique*

Bonjour,
La dernière arnaque d'Orange : ne pas publier clairement sur son portail, les tarifs de rechargement des clés 3G+ sans abonnement "Coffret Clé 3G+ Internet partout" Ce que cette annonce ne dit pas, c'est que l'on ne peut pas recharger au moyen des mobicartes. Il faut se connecter via Internet, et là, ce n'est pas le même prix ! Je me suis fait berné par un vendeur incompétent qui m'avait assuré pouvoir recharger avec ces mobicartes. Plus tard, deux autres points de vente dont une grande surface nationale bien connue ont fait la même erreur. Je me retrouve donc aujourd'hui avec cette clé arrivée en fin de forfait gratuit de bienvenue, celle ci est bonne pour la poubelle, à moins de me ruiner en rechargements ruineux !
Par ailleurs, ORANGE indique sur son site que la 3G est disponible dans ma localité (avec un matériel compatible UMTS 900, ce qui doit être le cas d'une clé 3G+ je suppose ?) Et bien non ! ma connexion se limite à la GPRS : débit de 237 mbts/s, ce qui serait correct comparés à mes 33 kbs/s de mon modem bas débit, mais je constate que l'affichage des pages n'est guère plus rapide avec la clé. RAGEANT !!!

57. posté le 28/10/2010 par *alouette*

L'année dernière, j'ai demandé des renseignements sur la clé 3G. Ils se sont permis de me l'envoyer malgré que je n'avais pas dit oui, et de me facturer cette clé et tout ce qui va avec.
J'ai appelé, ils m'ont dit qu'ils me rembourseraient et qu'ils supprimeraient cet abonnement mais rien. (La clé est toujours dans son emballage d'origine).

Hier, décidée à résilier mon contrat orange, j'appelle l'opérateur, je tombe sur une plate-forme Tunisienne. La personne me dit qu'il ne me reste que trois mois d'abonnement, ce qui veut dire qu'ils m'ont aussi reconduit sans m'en parler. (Il paraît que c'est comme ça maintenant chez Orange, concernant les particuliers, plus de contrats à signer et donc ils peuvent faire ce qu'ils veulent).

Donc, mon interlocuteur Orange, me dit que j'ai l'ancienne version Orange et qu'il me faudrait la nouvelle, je lui répond que je ne veux pas rester et que donc je ne suis pas intéressée et que surtout qu'elle ne reconduise pas mon contrat.

L'opérateur chez lequel je voulais aller me dit de rappeler pour savoir si je peux racheter les cinq mois qu'il me reste sachant qu'il m'aiderait à hauteur de 90 euro.
Je tombe cette fois sur une plate forme française et mon interlocuteur me dit, "vous venez d'être reconduite pour un an".
!!! Stupéfaction...
J'ai immédiatement envoyé une lettre recommandée à Orange pour signaler cette méthode abusive, si je n'avais par rappelé un quart d'heure après, j'aurais su bien trop tard que j'avais été reconduite.
Je reçois évidemment un email de confirmation par internet auquel il est impossible de répondre !! Bien-sur...

Ah oui, j'ai constaté que j'étais prélevée par orange d'un coté et par france télécom de l'autre !!! Toujours avec des dépassements importants que je ne m'explique pas.

Je pense qu'aujourd'hui, quoi qu'il arrive, je vais faire opposition à la banque, puis ce week-end, dès que j'ai un moment, j'irai porter plainte.

Je ne manquerai pas de vous informer de la suite.

Ajouter un commentaire

Les champs en gras sont obligatoires.

Nom

Email (non publié)

Site Web

Commentaire :

Anti-spam :

Veuillez répondre à la question suivante avant de valider votre commentaire.

La somme de **13** plus **10** est égale à