

Insolite

UNE HISTOIRE PAS BANALE...

Une petite interlude en ce vendredi avec une douce histoire quelque peu personnelle... Abordé ici à de nombreuses reprises, le thème Free Mobile a été vu et revu sous plusieurs angles... Les forfaits à venir, la nouvelle «subvention» des terminaux, la possible création de boutiques...

Mais il y a un sujet non encore traité sur lequel Free Mobile devra bien se pencher un jour, le renouvellement de mobile. Certes, le sujet est encore plus flou que les autres [oui il faudra déjà attendre un an et demi pour voir les premières offres, et attendre encore une nouvelle année de plus pour que l'abonné Free Mobile se pose la question du renouvellement] mais il est capital si Free Mobile souhaite conserver ses abonnés dans le long terme...

Retour donc sur une expérience vécue aujourd'hui même. Un exemple à ne pas vraiment suivre...

Par respect pour celui-ci, nous ne citerons pas l'opérateur concerné par cette mésaventure. Petit retour dans le temps pour se mettre en situation. L'histoire débute il y a un peu plus de trois ans. Les premiers forfaits comprenant de l'«Internet illimité» font leur apparition et dans le même temps, un fabricant finlandais dévoile un beau N95 à la mémoire généreuse. Impossible de ne pas craquer. J'opte pour un forfait de 3 heures (dans les 50 euros), un téléphone à 200 euros (après subvention et autres ODR*), le tout avec un engagement de deux ans.

Un an plus tard, voyant que les 3 heures de communication ne sont jamais entièrement consommées, je contacte le service client pour basculer vers un forfait équivalent de 2 heures. Le forfait passe à 40 euros mais en contrepartie, 12 mois d'engagement seront ajoutés à mon engagement initial. Voici pour le premier tableau.

Aujourd'hui, le téléphone est le même mais son aspect n'est plus aussi clinquant. Une épaisseur devenue aujourd'hui hors-norme, une peinture qui s'écaille et une autonomie qui petit à petit diminue. Près de trois ans de bons et loyaux services mais il est aujourd'hui temps de s'en séparer. Surtout que les modèles actuels ont connu assez d'évolutions pour devenir attrayants. Bref.

Me voici donc sur le site de l'opérateur, rubrique renouvellement. J'apprends que mon ancienneté m'a permis de récolter plus de 20 000 points, chic ! Sauf que sur la cinquantaine de modèles proposés, les nouveautés sont quasi inexistantes. Les modèles ont des fonctions quasi-équivalentes à mon téléphone actuel (mis à part l'écran peut-être, passé au tactile) !

Direction cette fois la rubrique «nouveaux abonnements» de l'opérateur et stupeur, les modèles et surtout les prix, sont bien plus alléchants ! Ni une ni deux, appel d'urgence au service client avec cette seule alternative : «Je souhaite changer de mobile... ou résilier». En terme de renouvellement, l'interlocuteur ne me propose pas plus de modèles que ceux déjà vu sur le site.

L'engagement se terminant dans quelques mois, la résiliation ne me coûterait que quelques dizaines d'euros (merci M. Chatel). Le conseiller me dirige alors vers le service résiliation qui pourra «peut-être vous proposer quelque chose de plus intéressant». Re chic !

Et même si en renouvellement, le service résiliation me propose une gamme un peu plus étoffée, les modèles qui pourraient m'intéresser, bien que disponibles pour les nouveaux clients, ne me sont toujours pas présentés. En échange, je gagne 60 000 points d'un coup ! C'est proportionnellement l'équivalent de 9 ans d'abonnement !

Au final, le plus intéressant sera de résilier puis de se réabonner (chez le même opérateur, ou pas). Avec l'amère impression d'avoir été fidèle... pour rien. Trois ans de factures, plus de 1 500 euros déboursés et une fidélisation plus que douteuse. Vraiment pas de quoi signer un pacte ! A méditer (surtout pour un quatrième opérateur ;-))...

**Offre de remboursement*



Le site qui déchire du vendredi

LA VENGEANCE DE RODOLPHE

Et une vidéo qui déchire, une ! Après Tetris la semaine dernière, on reste dans le même registre avec une publicité sur les jeux Freebox. Sauf que cette publicité ne sera pas de sortie sur nos télé. Elle est en effet le fruit de passionnés ayant voulu continuer la saga du «geek» et qui ont réalisé eux-mêmes le clip...

C'est ici :

http://www.dailymotion.com/video/xc5ohr_pub-virale-jeux-freebox-bastien-bra_shortfilms

Source : <http://www.universfreebox.com/article10312.html>