



FORMULAIRE A RENVOYER ACCOMPAGNÉ DES PIÈCES JUSTIFICATIVES A L'ADRESSE SUIVANTE

Monsieur le Responsable du Dialogue Clients

Groupe CANAL +

TSA 56718

95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

Client : Christophe Bedou Date : le 30/11/2024

N° d'abonné : S4251139

32 rue du pin de Veymouth 33850 Léognan

christophe.bedou@gmail.com

0698316118

Résumé de votre réclamation :

1 Je souhaiterais ne plus être dérangé par le harcèlement (courriers courriels, sms) dont vous faites preuve avec constance, détermination et méthodes discutables afin de me forcer à remplacer mon décodeur tnt bientôt obsolète. Harcèlement qui dure depuis 2022 avec des périodes plus ou moins intenses.

Tout est répertorié plus longuement dans cette page web <https://vrac.2cbl.fr/canal/> dans laquelle on trouve ce courrier et sa version argumentée avec les pièces jointes (courriers courriels divers)

2 Je souhaiterais avoir un interlocuteur compétent qui sache me répondre à des interrogations que je formule depuis 2018.

Voir cette page <https://vrac.2cbl.fr/canalplusvite/>

Pour information, le site décrivant mon expérience canal + (usages, mode opératoires, contraintes) <https://sites.google.com/view/canalplusoumoins/>

Développement:

Plus ça va et plus il me semble avoir affaire à des interlocuteurs de moins en moins compétents, jamais en mesure de me donner des explications claires en termes de stratégie de développement technique des outils que vous mettez à notre disposition (cf point 2). Ça me met dans une grande insatisfaction. Cela fait plus de 30 ans que je "chemine" avec vous et vos propositions en termes de contenus et d'outils pour accéder à ces contenus...

J'ai des raisons objectives pour retarder de changement d'habitudes et d'utilisation de vos outils de diffusion et de réception. Je les ai déjà exposées à de maintes reprises à des interlocuteurs canal+ souvent incompétents dans ce domaine, car conseillers commerciaux avant tout. Ces aspects très personnels liés à des habitudes de fonctionnement très anciennes pourraient être effacés si Canal+ acceptait de proposer des fonctionnalités qu'on trouve ailleurs. (cf point 2 et lien vers <https://vrac.2cbl.fr/canalplusvite/>)

D'un point de vue technique, il vous faut comprendre que je me "comporte" avec une démarche raisonnée de l'utilisation des outils. Je viens de faire réparer un de mes téléviseurs (Sony BraviaKDL-40Z4500 année 2009) dans le cadre d'un contrat d'entretien et de réparabilité, plutôt que de le remplacer par une technologie plus moderne qui optimiserait toutes les avancées technologiques et qualitatives en terme d'image et de son, proposées par Canal+.

Donc j'en suis à utiliser en terme d'outils audiovisuels, ce qui se faisait de mieux il y a 15 ans (téléviseurs lcd, plasma, ampli vidéo Bose, vidéo-projecteur de résolution 720p, lecteurs enregistreurs DVD à disque dur)

Concernant les particularités de réception et de débit internet liés à ma maison et à ce qui m'est proposé dans ma ville, je suis le plus à même de par mes anciennes compétentes et relations professionnelles à savoir et comprendre ce qui sera le mieux dans mon cas précis pour remplacer le décodeur tnt qui me rend des services bien spécifiques (voir cette page) et qui disparaîtront quand il ne fonctionnera plus ou qu'il n'y aura plus de diffusions de vos programmes sur la tnt.

A ce moment là, et seulement à ce moment là, je me rapprocherai d'un partenaire technique canal+
<https://www.vergez.fr/enseigne-proxiconfort/canal-a-bordeaux/>

Avec qui j'ai déjà pris des contacts pour évaluer et préparer des installations spécifiques à la configuration de ma maison : lieu où se trouve le mat Tnt et future antenne satellite, espaces variés de réception et diffusion tnt et bientôt satellite pour la réception Canal+.

Ce genre d'installation ne se prévoit pas et ne se fait pas à coup de courriers, courriels, décodeurs envoyés de force. cela demande de la planification et de l'organisation pour le jour venu. Le jour où mon décodeur sera en panne ou bien qu'il n'y aura plus de programmes Canal+ diffusés par la TNT.

Alors je me rapprocherai des établissements Vergez pour procéder aux travaux prévus en amont, puis à l'installation du décodeur satellite de son disque dur.

Estimez-vous que votre réclamation est déjà partiellement résolue ?

Peut-être si on part du principe que mon appel du 28/11 sera suivi d'effets voir page historique, mais j'en doute <https://vrac.2cbl.fr/canal/>

Gestion de votre abonnement

28/11/2024 14h22

Vous avez contacté CANAL+ via téléphone

Qu'attendez-vous maintenant de CANAL ?

J'attends que vous preniez le temps de prendre en compte ma demande, de la comprendre, **d'arrêter de me harceler** puis ou moins régulièrement ce que m'oblige à sans arrêt exprimer à nouveau mon refus.

Je changerai quand je l'aurai décidé à cause de mes habitudes, de mes contraintes techniques, ou quand le matériel ne fonctionnera plus. Alors je choisirai le bon interlocuteur pour que tout se passe le mieux possible, selon mes besoins et mes contraintes techniques et d'implantation de ma maison et de ses pièces dédiées à la projection vidéo.

J'attends une réponse argumentée (technique et stratégique) sur le point "Canal veut pas passer à la vitesse supérieure" 😊 <https://vrac.2cbl.fr/canalplusvite/>

Idéalement je souhaite pouvoir échanger avec des interlocuteurs pertinents, comme ça a pu être le cas par le passé.

Merci de votre lecture.

Bien cordialement

Christophe Bedou

PS: début de ma page web <https://vrac.2cbl.fr/canal/>

"Ci-dessous le descriptif plus argumenté avec pièces jointes en ligne pour décrire mes points de friction qui gâchent mon expérience client Canal+, alors qu'elle est par ailleurs très satisfaisante sur bien des points"