



Orange / Internet / Prélèvement abusif

Par **Sarah Fastame**, le **04/02/2017** à **16:56**

Bonjour,

J'ai déménagé depuis maintenant quatre mois. Désormais je suis hébergée chez quelqu'un qui a une connexion internet. Depuis ces quatre mois je n'ai pas rebranché ma livebox orange ni fait de changement d'adresse.

Par contre orange est au courant que je n'habite plus à l'ancienne adresse.

Evidemment ils viennent de me prélever les quatre mois que je leur devais d'un coup et cela sans me prévenir qu'il ferait un prélèvement en une seule fois pour les quatre mois.. c'est beaucoup pour moi financièrement. Et le problème c'est que si je leur rend la boxe et que je résilie le contrat cela va me coûter encore 50 euros de plus..

Puis-je refuser de payer en sachant que je ne me sers plus de la boxe internet ?

Puis-je réclamer le remboursement de ces quatre mois alors que je ne me suis pas servi de la boxe durant cette période ?

Comment puis-je contrer cela ?

Dois-je réclamer un blocage automatique sur orange depuis ma banque ?
est-il possible d'éviter de régler les 50 euros de résiliation ?

Merci d'avance pour votre aide,

Clarafadièse

Par **Visiteur**, le **04/02/2017** à **21:35**

Bsr

Puis-je refuser de payer en sachant que je ne me sers plus de la boxe internet ?
NON

Puis-je réclamer le remboursement de ces quatre mois alors que je ne me suis pas servi de la boxe durant cette période ?

NON car contrat en cours, c'est comme quand on part en vacances.

Comment puis-je contrer cela ?

En résiliant votre votre contrat

Dois je réclamer un blocage automatique sur orange depuis ma banque ?
NON car tant que vous êtes sous contrat, votre abonnement tourne.

est-il possible d'éviter de régler les 50 euros de résiliation?

" Cas de résiliation par le Client de son Service, Orange facturera au Client la somme de cinquante (50) euros, conformément à l'article L.121-84-7 du code de la consommation. Ces frais correspondent aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la fermeture des services du Client.

À titre commercial et dans les cas listés ci-dessous, le Client ne sera pas redevable de la somme de cinquante (50) euros

et devra accompagner sa demande de résiliation des pièces justificatives y afférentes :

- déménagement de la résidence du client à l'extérieur d'une zone de couverture ;
- déménagement de la résidence à l'étranger ;
- licenciement d'un CDI ;
- maladie ou handicap physique incompatible avec l'utilisation d'internet ;
- incarcération ;
- cas de force majeure (catastrophe naturelle...) ;
- décès ;
- surendettement ;
- faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire
- tutelle, curatelle ;
- hausse tarifaire (motif légal article L. 121-84 du code de la consommation)."