



Remboursement prélèvement abonnement personne décédée

Par **Didichof85**, le **21/03/2024** à **14:46**

Bonjour tous,

Une amie s'est récemment adressée à moi pour me demander des détails sur la résiliation d'un contrat de forfait mobile de son père, décédé récemment. Elle avait déjà eu tant à faire durant cette période difficile: déclaration du décès, organisation des obsèques, démarches auprès de l'employeur de son défunt père, etc. Croyant avoir presque tout réglé, c'est à sa grande surprise qu'elle a constaté, alors qu'elle s'occupait des démarches bancaires, le paiement d'un abonnement de forfait mobile contracté par son père. L'opérateur, n'ayant pas été informé du décès, a continué à prélever le montant de l'abonnement. Elle a contacté le service client, mais elle a eu l'impression de tourner en rond et ils ne veulent pas la rembourser malgré qu'elle donne la date officielle du décès !!!!! À mon avis, le sav des opérateurs mobiles est souvent externalisé auprès de sous-traitants qui ne sont pas réellement capables de gérer ce type de situation de manière efficiente et rapide. Comme je n'ai jamais fait face à cette situation et sachant que chaque opérateur peut avoir son propre process, j'ai effectué de nombreuses recherches pour aider mon amie et j'ai trouvé un guide xxxxxxxxxxxx qui semble expliquer qu'il n'y a pas de délai pour résilier. En temps normal, la résiliation prend effet en quelques jours seulement, sans trop de précision. En somme, c'est assez rassurant, car cela permet d'éviter de payer encore un abonnement qui n'est même plus utilisé. Mais est-ce que c'est légal qu'ils ne veulent pas la rembourser ???!

Par **Marck.ESP**, le **22/03/2024** à **07:46**

Bonjour et bienvenue ici.

L'opérateur, n'ayant pas été informé du décès, a continué à prélever le montant de l'abonnement

Rien d'anormal

Mais est-ce que c'est légal qu'ils ne veulent pas la rembourser ???!

La plupart des contrats ne prévoient pas de remboursement dès la date du décès, mais à partir du signalement seulement et dans les dix jours suivant la réception de la demande. Le décès permet généralement d'arrêter un contrat ou un abonnement avant son échéance et sans

payer de frais de résiliation ou de pénalités.

Par **Pierrepauljean**, le **22/03/2024** à **07:58**

bonjour

ayant été dans la même situation, je confirme que c'est uniquement la date d'information qui est prise en compte par le fournisseur