



Abonnement free / personne décédée

Par **Lise Mounib**, le **14/01/2021** à **19:12**

Bonjour,

Je viens vous livrer uen situation qui me laisse sans voix. Ma maman estd ecédée au mois de juin. Mon frère vit toujours dans la maison familiale, et nous avions suoahité conservé l'abonnement téléphonique / internet free. Pour cela, il fallait changer le nom de l'abonné et ce qui s'est trouvé être le parcours du comabtant. Nous avons pourtant envoyé l'acte de deces et toutes les piècves requises, eu 15 conseillers au téléphone. En vain.

Nous avons doc décidé de changer d'opérateur et avons resilié l'abonnement, en fournissant de nouveau l'acte de décès.

Free nous a envoyé la factured de cloture, qui s'élève à près de 300 euros, à savoir la totalité de l'abonnement annuel.

Je suis allée en boutique pour explquier la situation, ai fourni de nouveau un acte de deces.

Nous avosn reçu aujourd'hui un courrier contentieux nous menacant de payer sous peine de poursuites; Nous avons appelé le service contentieux qui nous maintient que le paiement est impératif.

Pouvez-vous m'indiquer si la démarche de FREE est légale? Peuvent-ils nous imposer le paiementd e cette factuer au nom de ma mère aloirs que celle-ci est décdée. Je precise que nous avons payé les factures avant resiliation définitive de l'abonnement.

Merci pour votre éclairage.

Lise

Par **Astrid8**, le **29/01/2021** à **14:49**

Bonjour,

Vous devez lire le contrat ou les CGV, y a t il quelque chose dans celui-ci qui prévois des frais en cas de résiliation ?

De ce que je sais chez Orange (désolé pour l'exemple) la résiliation est sans frais dans ce cas là https://assistance.orange.fr/assistance-commerciale/la-gestion-des-informations-personnelles/gerer-la-ligne-en-cas-de-deces/contrat-signaler-un-deces_280670-821368

Cela ne veut pas dire que c'est le même cas pour vous. Il me semble bien que c'est un motif légitime de résiliation et que vous ne devriez pas avoir de frais à payer (ou du mois hors ce que vous leur devez pour le forfait jusqu'à la date de résiliation). Cela doit être indiqué dans votre contrat ou les CGV voir ici : <https://www.free.fr/assistance/118.html>