



Debit abusif sur mon compte internet

Par **vioski**, le **09/09/2014** à **17:14**

Bonjour, sur mon compte Orange (internet et mobile) plusieurs abonnement à KKO ont été débité. Alors que je n'ai jamais souscrit à ces services. L'abonnement a été résilié bien sur. KKO me répond que l'abonnement correspond à un autre numéro de portable qui n'est pas le mien , ni celui d'un proche mais bien à mon numéro Orange U-.... Pour obtenir un remboursement de leur part, il faut que je prouve qu'il y eu utilisation frauduleuse de mon compte. Pour ce faire :
- soit cette personne a eu accès à votre ordinateur connecté à votre compte Internet (via la mise en mémoire des codes d'accès dans le navigateur internet ou un accès WiFi ouvert au public)
- soit elle connaissait vos codes d'accès.
Compte tenu de ce qui précède, sauf fourniture d'une preuve de l'utilisation tierce frauduleuse de votre terminal, nous ne saurions procéder systématiquement à un remboursement pour ce type de motif. De même, dès lors qu'un abonnement est souscrit, le fait que son titulaire ne l'utilise pas n'ouvre aucunement droit à remboursement.
Comment prouver qu'il y a eu utilisation frauduleuse?
Je n'ai jamais communiqué mes codes à qui que ce soit.
Le fait que ce soit un portable inconnu qui bénéficie des services n'est pas déjà une preuve?
Merci pour votre aide!
Cordialement

Par **moisse**, le **10/09/2014** à **18:02**

Bonsoir, KKO c'est bien, mais c'est votre fournisseur ORANGE qui vous débite, et c'est donc lui qui doit vous recrediter. Vous devez donc de toute urgence aviser ce fournisseur, le cas échéant modifier vos accès puisqu'il semble que leur sécurité soit compromise.