



Prélèvement abusif anti virus

Par Darigan

Bonjour
j'ai acheté il y a un an un antivirus (basique 22?)
j'avais pas fait attention au renouvellement automatique
hors une somme de 118? m'a été prélevée et on m'a facturé le "pro" sans me demandé mon avis il ne répondent pas a mes protestations ni a mes questions
que puisje faire?
cordialement

Par ESP

Bonjour
Il sont souvent très adroits dans la rédaction des conditions générales.
Que dit votre contrat quant aux possibilités de résiliation.
Je vous invite à voir une association de consommateurs.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Je connais un anti-virus qui est vendu à bas prix la première année et qui coûte nettement plus cher lors du renouvellement.
Sauf que ... vous pouvez souscrire à une nouvelle offre promotionnelle au bout d'un an.
Les CGV sont essentielles !

Commencez par appeler le service client.

Par yapasdequoi

PS : Comment ont-ils pu prélever sans votre accord ? Vous aviez signé un mandat SEPA ?

Par Darigan

Yapasdequoi
j'ai oublié de supprimer le renouvellement automatique
donc au lieu de repartir sur le basique il ont prélevé pour le "pro"

merci à tous de m'avoir répondu

Par AGeorges

Bonsoir Darigan,

Cette mécanique piègeuse de renouvellement automatique, si VOUS oubliez de résilier, a été traitée par l'article L. 136-1 du Code de la consommation.

Le professionnel est obligé de vous informer à l'avance de votre possibilité de résilier (un courrier simple suffit).

S'il ne l'a pas fait, vous n'êtes plus tenu à aucun engagement de durée de votre contrat renouvelé. Vous pouvez donc le

résilier immédiatement et le professionnel devra vous rembourser le prorata temporis de ce qui vous a été prélevé.

Par Darigan

Bonjour
mon problème est réglé mon gendre manager chez xxxxxx
a obtenu le remboursement en leur expliquant leur devoir
c'est une vente forcée avec de plus un anti virus différent de celui d'origine
je vous remercie tous pour vos précieux conseils
cordialement

Par yapasdequoi

Parfait. Oui c'est bien une vente forcée.
Vous pourrez vous souvenir de cette mésaventure et éviter de laisser faire un prélèvement sans nouvelle autorisation.
N'enregistrez jamais vos cartes de crédit sur des sites de vente par exemple.