

## SPAMBot

Vous avez peut-être reçu un courrier et/ou un e-mail de la part de Sunrise vous expliquant que des e-mails indésirables provenaient d'un appareil utilisant la connexion haut débit de votre domicile. Si cette information vous parvient de nos services, vous n'avez pas à vous inquiéter. Les conseils sur cette page devraient vous aider à résoudre les problèmes.

### Pourquoi m'avez-vous contacté?

Nous pensons qu'un appareil de votre foyer a été contaminé par un logiciel malveillant qui envoie des spams et potentiellement des e-mails frauduleux à d'autres personnes sur Internet. Nous prenons ce genre d'incidents très au sérieux. Par conséquent, si nous pensons qu'un de nos clients pourrait avoir un appareil infecté, nous lui envoyons une alerte avec des conseils sur la marche à suivre.

### Que s'est-il passé?

Nous avons reçu un message suggérant que des e-mails indésirables proviennent d'un appareil de votre réseau domestique. Cela indique qu'un ou plusieurs de vos appareils pourraient être infectés par un type de logiciels malveillants.

Nous sommes conscients qu'il est peu probable que ce soit votre faute. Toutefois, ce type d'abus va à l'encontre de notre politique d'utilisation acceptable (PUA – Acceptable Use Policy). Si les abus persistent, nous serons peut-être amenés à suspendre votre compte de messagerie.

C'est pourquoi il est important de suivre les conseils donnés dans cet article.

Remarque: cet article a pour but de vous conseiller. Sunrise n'est toutefois pas responsable des problèmes rencontrés lors de la résolution de problème et n'est pas en mesure de fournir une assistance technique pour de tels cas.

### Que puis-je faire?

Nous sommes là pour vous aider. Si vous possédez des connaissances de base en informatique et en appareils connectés, vous pouvez prendre plusieurs mesures pour sécuriser votre réseau domestique. Veuillez appliquer les étapes suivantes:

#### 1. Vérifiez si votre appareil est infecté

Le moyen le plus simple est d'utiliser un scan antivirus

Si vous utilisez un appareil Android ou iOS, vous trouverez différentes possibilités de scan antivirus dans l'App Store de votre appareil.

#### 2. Utilisez votre pack Sécurité Internet pour éliminer tout logiciel malveillant possible

Si vous avez déjà un pack de sécurité installé, veuillez consulter les instructions pour supprimer les infections de votre appareil.

#### 3. Modifiez les mots de passe de tous vos comptes

Une fois le logiciel malveillant supprimé, vous devez modifier les mots de passe de tous les comptes en ligne et de messagerie que vous utilisez.

Si l'un de vos mots de passe a été obtenu par un tiers malveillant à la suite d'une infection par un logiciel malveillant, il est fort probable que les pirates informatiques aient essayé ou qu'ils comptent essayer d'utiliser les mêmes mots de passe sur autant de sites web et de services en ligne que possible, supposant que les mêmes mots de passe sont utilisés pour d'autres comptes que vous utilisez en ligne.

# Sunrise

Lors de la modification de vos mots de passe, il est important d'utiliser des mots de passe différents pour tous vos comptes en ligne et de choisir des mots de passe forts, difficiles à deviner. Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.passwordcheck.ch>

#### 4. **Actualisez le logiciel**

Gardez votre système d'exploitation et vos logiciels d'application actualisés. Installez des patches de logiciels afin que les pirates informatiques ne puissent pas profiter de problèmes ou de vulnérabilités connus. De nombreux systèmes d'exploitation proposent des updates automatiques. Si cette option est disponible, vous devez l'activer.

#### 5. **Vérifiez votre adresse e-mail de contact**

Il est important de nous fournir une adresse e-mail de contact à jour afin que nous puissions vous informer des problèmes importants qui pourraient affecter l'utilisation de vos services Sunrise. Pour actualiser votre adresse e-mail de contact, connectez-vous simplement à votre compte My Sunrise et sélectionnez Mon profil.

#### 6. **Vérifiez les paramètres de transfert automatique dans Sunrise mail**

Il est également important que vous vérifiiez vos règles de transfert d'e-mails afin que ceux-ci ne soient pas transférés sans que vous le sachiez.

Pour vérifier ce dernier point dans la messagerie électronique Sunrise mail:

Connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Sunrise mail

Cliquez sur l'icône du Menu du système à gauche de la barre de menu, puis sur l'icône du menu Paramètres

Sélectionnez l'onglet Transfert automatique (Auto Forward)

Les adresses e-mail configurées pour recevoir les e-mails transférés depuis votre Sunrise mailbox s'affichent ici. Si vous remarquez une adresse e-mail que vous ne reconnaissez pas et à laquelle vous n'aviez pas l'intention de transférer de mail, sélectionnez-la et supprimez la règle de transfert.

#### **Comment savoir si je suis désormais en sécurité?**

Si vous avez suivi les conseils ci-dessus et que vous avez scanné votre appareil et qu'il est désormais nettoyé, vous devriez avoir résolu le problème.

#### **Questions au sujet d'Internet**

Sunrise est co-fondateur et membre de iBarry.ch, une organisation à but non lucratif qui travaille avec des experts en sécurité informatique afin de vous fournir toutes les informations dont vous avez besoin pour que vos enfants et vous surfiez en ligne en toute sécurité.

Pour plus d'informations sur iBarry, rendez-vous sur <https://www.ibarry.ch/fr/>