

Résilier son contrat de services COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

« Vous souhaitez changer d'opérateur de téléphonie mobile ou de fournisseur d'accès à internet.

Si la conclusion d'un contrat pose rarement de difficultés, sa résiliation peut, elle, être plus difficile. »

VOS DROITS

AVANT LA RÉSILIATION

Préalablement à la résiliation de votre contrat de téléphonie mobile ou d'accès à internet, prenez le temps de relire les conditions générales et particulières de votre abonnement.

Vérifiez les modalités prévues par le contrat pour effectuer votre résiliation. Sans modalités particulières, il est conseillé d'effectuer sa résiliation par voie de courrier recommandé avec avis de réception.

Si du matériel (box, décodeur TV, ...) a été laissé à votre disposition par votre opérateur, celui-ci devra lui être retourné, dans le délai prévu du contrat. A défaut, il vous sera facturé.

L'opérateur devra mettre en œuvre la résiliation dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de votre demande.

Si vous souhaitez disposer d'un délai de plus de 10 jours avant mis en œuvre de votre résiliation, faites-en la demande expresse dans votre courrier.

SUIS-JE DANS L'OBLIGATION DE PAYER DES FRAIS DE RÉSILIATION ?

Deux hypothèses sont à envisager :

****** Vous avez souscrit un contrat sans durée minimale d'engagement.

C'est le cas généralement des contrats de fourniture d'accès à internet multi services (internet, téléphone fixe, télévision, ...) ou des formules d'abonnements à la téléphonie mobiles sans engagement.

Dans cette hypothèse, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment. Attention, le contrat peut prévoir des frais de résiliation.

Ces derniers devront correspondre aux frais supportés par l'opérateur à l'occasion de la résiliation.

Vérifiez les conditions générales de votre abonnement pour en connaître le montant.

****** Vous avez souscrit un contrat prévoyant le respect d'une période minimale d'engagement (12 ou 24 mois).

Ces formules d'abonnement se retrouvent surtout en matière de téléphonie mobile.

Dans cette hypothèse, vous ne pourrez résilier votre contrat, sans frais, qu'à l'issue de votre période minimale d'engagement.

Votre opérateur est tenu d'indiquer, sur les factures, la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement ou, le cas échéant, que cette période est échue.

Si vous résiliez votre contrat en cours de période minimale d'engagement, des frais de résiliation pourront être perçus par votre opérateur.

Ces frais de résiliation correspondent aux mensualités restant à courir jusqu'à la fin de votre engagement.

Si votre contrat prévoit une période minimale d'engagement de plus de 12 mois, alors dès le 13ème mois, vous pourrez résilier votre contrat en ne payant que le quart des mensualités restant à courir, jusqu'à la fin de votre engagement.

Aussi, dans ce cas si vous résiliez votre contrat au cours de la première année d'engagement, alors les frais de résiliation correspondront à la somme des mensualités restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois d'engagement, plus un quart des mensualités dues lors de la deuxième année d'engagement.

RÉSILIER SON CONTRAT SANS FRAIS

Dans certaines hypothèses, vous pourrez résilier votre contrat sans frais, même si vous êtes encore en période minimale d'engagement, ou si le contrat prévoit des frais de résiliation.

****** Votre opérateur ne vous délivre pas le service souscrit.

Dans cette hypothèse, après avoir mis en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, votre opérateur de vous délivrer le service souscrit, vous pourrez, si le service n'est toujours pas délivré demander la résiliation, sans frais, du contrat.

N'oubliez pas de demander à votre opérateur de vous rembourser l'ensemble des mensualités perçues pendant la période d'indisponibilité du service.

****** L'opérateur a modifié, unilatéralement les conditions contractuelles. Dans ce cas, vous disposez de 4 mois, après l'entrée en vigueur des nouvelles conditions pour résilier, sans frais, votre contrat.

****** Si vous pouvez invoquer un motif légitime de résiliation (décès, déménagement à l'étranger ou dans une zone non couverte, surendettement...) alors vous pourrez mettre fin à votre contrat.