



Téléphone, internet ou télévision : exécution et évolution du contrat

Vérfié le 12 août 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Votre contrat pour un abonnement téléphonique, internet ou de télévision fixe les obligations que votre opérateur ou fournisseur et vous-même devez respecter. Le professionnel doit fournir le service prévu au contrat. De votre côté, vous devez payer vos factures. La modification de votre contrat et son renouvellement automatique sont possibles sous certaines conditions.

Obligations de l'opérateur ou fournisseur

Votre opérateur ou fournisseur doit respecter ses engagements prévus dans le contrat.

Si le service rendu ne correspond pas à celui prévu dans le contrat ou l'annonce de l'offre, il peut s'agir d'une pratique commerciale trompeuse.

Exemple :

Votre contrat pour un abonnement téléphonique vous donne accès à des SMS illimités vers tous les opérateurs en France (hors certains numéros spéciaux). Si les SMS envoyés vous sont facturés en plus de votre forfait, il s'agit alors d'une pratique commerciale trompeuse.

Le professionnel a aussi une obligation de résultat dans la fourniture du service. Il est donc responsable des dysfonctionnements rencontrés lors de l'exécution des services (par exemple, si votre connexion internet ne fonctionne pas), sauf en cas de *force majeure*.

En cas de problème, vous pouvez le mettre en demeure de rétablir le bon fonctionnement du service.



Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-mettez-en-demeure-votre-fournisseur-daccés-internet-de-vous-fournir-le-service-promis>)

Vous pouvez également lui demander une indemnité et le non-paiement des périodes pendant lesquelles vous n'avez pu accéder au service.



Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-operateur-de-telephonie-ou-votre-fournisseur-daccés-internet-ne-vous-pas-fourni-le>)

Vos obligations

Vous devez respecter les conditions prévues dans le contrat.


Vous devez payer les sommes facturées à la date prévue dès lors qu'elles correspondent aux prix et tarifs en vigueur dans votre contrat.

Si vous ne payez pas vos factures, votre opérateur ou votre fournisseur peut arrêter le service et reprendre les appareils prêtés (box internet, décodeur...).

Moyens de paiement de l'abonnement

Le professionnel ne peut pas vous imposer comme seul moyen de paiement le prélèvement automatique. Il doit vous proposer un autre moyen de paiement, par chèque ou par virement par exemple.

Si des frais vous sont demandés pour utiliser un autre moyen de paiement, les frais doivent être justifiés (traitement du chèque...).

 **À noter :** si vous êtes en difficulté financière, votre opérateur ou fournisseur ne peut pas vous facturer de frais liés à un rejet de paiement.

Modification du contrat

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

À la demande de l'opérateur

L'opérateur ou le fournisseur ne peut pas modifier votre contrat sans vous en informer.

Par exemple, il ne peut pas supprimer une chaîne de télévision ou baisser votre forfait de données mobile sans vous avertir.

Il doit vous avertir de tout projet de modification du contrat au minimum 1 mois avant son application. Il peut le faire par courrier ou par tout autre support durable (par l'envoi d'un mail par exemple).

Dès que votre abonnement est modifié, vous avez 4 mois pour accepter les modifications (dans ce cas, vous n'avez rien à faire), ou les refuser et résilier votre contrat (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>) sans frais ni pénalités. Une fois votre contrat résilié, vous pourrez changer d'opérateur ou de fournisseur.

À votre demande

Vous pouvez demander la modification de votre contrat uniquement si une clause (c'est-à-dire une disposition) de votre contrat le prévoit.

La modification de votre contrat se matérialise soit par un nouveau contrat, soit par un avenant ajouté à votre contrat initial.

La modification peut entraîner un allongement de votre période d'engagement.

Toutefois, le professionnel ne peut pas vous imposer une durée minimum d'engagement de plus de 24 mois (2 ans).

Exemple :

Si vous avez signé un contrat de 24 mois et demandez à modifier votre contrat avant la fin des 24 mois, votre opérateur peut vous proposer une durée d'engagement supplémentaire de 24 mois au maximum. Pour cela, il doit vous proposer le même service pour une durée d'engagement de 12 mois au minimum. La durée doit être prévue dans votre nouveau contrat.

Renouvellement automatique du contrat

On appelle *reconduction tacite du contrat* le renouvellement automatique du contrat après qu'il ait pris fin. Le contrat initial doit prévoir une clause de tacite reconduction pour que son renouvellement automatique soit possible.


Votre opérateur ou fournisseur doit vous informer par écrit de votre droit à ne pas renouveler le contrat, même si le contrat contient une clause de tacite reconduction. Il doit le faire au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la fin de la période autorisant le rejet de la reconduction.

Sans information de sa part, vous pouvez mettre fin immédiatement et gratuitement au contrat par courrier recommandé avec accusé de réception.




En cas de litige

En cas de litige concernant l'exécution de votre contrat, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373>) ou les services départementaux de la protection des populations.

Où s'adresser ?

- Direction départementale de la protection des populations (DDPP)  (<https://www.economie.gouv.fr/dgcrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSP>)

Textes de loi et références

- Code de la consommation : article L224-27  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226671&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Contrats de services de communications électroniques
- Code de la consommation : articles L224-28 à L224-32  (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226669/>)
Formation du contrat
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42  (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/>)
Exécution du contrat

Pour en savoir plus

- **Je veux modifier mon contrat en restant avec le même fournisseur ou opérateur** [↗ \(https://www.telecom-infoconso.fr/je-veux-modifier-mon-contrat-en-restant-avec-le-meme-fournisseur-ou-operateur/\)](https://www.telecom-infoconso.fr/je-veux-modifier-mon-contrat-en-restant-avec-le-meme-fournisseur-ou-operateur/)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
 - **La modification contractuelle** [↗ \(https://www.telecom-infoconso.fr/mon-fournisseur-ou-operateur-peut-il-modifier-sans-men-avertir-les-conditions-de-mon-contrat/\)](https://www.telecom-infoconso.fr/mon-fournisseur-ou-operateur-peut-il-modifier-sans-men-avertir-les-conditions-de-mon-contrat/)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
-