



# Téléphone portable : renouvellement du forfait mobile

Vérfifié le 23 novembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

La plupart des contrats d'abonnement mobile sont renouvelés automatiquement sauf opposition de votre part. Votre contrat peut vous imposer une durée minimum d'engagement. Votre opérateur peut conditionner l'achat d'un téléphone à prix réduit à la signature d'un nouveau contrat et avec de nouvelles conditions, notamment pour la durée d'engagement.

## Contrat à reconduction tacite

La reconduction tacite signifie que votre contrat est automatiquement renouvelé selon une période indiquée dans le contrat initial (tous les ans par exemple) sauf opposition explicite de votre part.

Votre contrat peut vous imposer une durée minimum d'engagement (en général, 12 ou 24 mois).

Votre contrat doit fixer une période de préavis pour demander une résiliation. Par exemple, si votre contrat se renouvelle tous les ans le 15 décembre, il peut indiquer que vous devez demander la résiliation avant le 1<sup>er</sup> décembre de chaque année. Les démarches à suivre pour la résiliation doivent vous être indiquées.

Votre opérateur doit vous informer par écrit de votre possibilité de ne pas reconduire le contrat conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information doit se faire au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la date limite pour demander la résiliation. L'information doit être claire, compréhensible et inscrite de manière apparente dans la lettre ou le courriel de non-reconduction.

Ces informations doivent vous être délivrées à chaque renouvellement du contrat (tous les ans par exemple).

Si vous gardez le même opérateur

Vous souhaitez garder votre offre et votre téléphone

Vous n'avez rien à faire. Vous n'avez pas à signer de nouveau contrat et votre offre est maintenue.

Si vous bénéficiez d'une assurance (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31419>) pour votre téléphone, ce contrat est différent de votre contrat téléphonique, même s'il a été signé via votre opérateur. Vous devez vous renseigner sur les conditions spécifiques de renouvellement. La plupart du temps, les contrats d'assurance sont à reconduction tacite.

Vous souhaitez changer de téléphone et/ou d'offre

Vous pouvez demander à changer d'offre en signant un nouveau contrat. Vous pouvez aussi signer un avenant (document qui modifie le contrat précédent).

Si vous souhaitez juste changer de téléphone, votre opérateur peut vous fournir des appareils à prix réduit en fonction de votre ancienneté. L'achat du nouveau téléphone peut entraîner la signature d'un nouveau contrat avec une nouvelle durée d'engagement. Si vous souhaitez assurer votre appareil, il vous faudra aussi signer un nouveau contrat d'assurance.

Si vous changez d'opérateur

Si vous souhaitez changer d'opérateur, vous devez résilier (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>) votre forfait avant la date indiquée sur votre contrat. Votre contrat peut cependant vous imposer une durée minimum d'engagement.

Si vous êtes engagé sur 24 mois et plus, vous pouvez demander une résiliation dès le 13<sup>ème</sup> mois, l'indemnité est plafonnée au quart des sommes restant à payer jusqu'à la fin du contrat. Par exemple, s'il vous reste à payer 8 mensualités, l'indemnité est plafonnée à 2 mois d'abonnement.

Si vous avez signé un contrat d'assurance (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31419>) via votre opérateur, il convient de vous renseigner sur le possible maintien de ce contrat.

Si vous avez signé un contrat d'assurance par un autre moyen (assurance habitation, magasin spécialisé...), vous pouvez conserver ce contrat. Vous n'avez aucune démarche à faire puisque ce contrat est lié au téléphone assuré et non à votre opérateur.

➡ **À savoir** : en cas de changement d'opérateur, vous pouvez conserver votre numéro de téléphone mobile en demandant sa portabilité (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22479>).

## Autre cas

Si votre contrat n'est pas à reconduction tacite, vous devez signer un nouveau contrat (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22480>) pour continuer à bénéficier de votre offre. Votre opérateur vous recontacte avant la fin de votre contrat pour vous faire une nouvelle offre.

Si vous bénéficiez d'une assurance (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31419>) pour votre téléphone, ce contrat est différent de votre contrat téléphonique, même s'il a été signé via votre opérateur. Vous devez vous renseigner sur les conditions spécifiques de renouvellement.

**Si vous voulez changer de téléphone et/ou d'offre**, vous pouvez signer un nouveau contrat ou un avenant (document qui modifie le contrat précédent).

Si vous souhaitez juste changer de téléphone, votre opérateur peut vous fournir des appareils à prix réduit en fonction de votre ancienneté. L'achat du nouveau téléphone peut entraîner la signature d'un nouveau contrat avec une nouvelle durée d'engagement. Si vous souhaitez assurer votre appareil, il vous faudra aussi signer un nouveau contrat d'assurance.

**Si vous voulez changer d'opérateur**, vous devez résilier (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>) votre forfait avant la date indiquée sur votre contrat. Votre contrat peut cependant vous imposer une durée minimum d'engagement.

Si vous êtes engagé sur 24 mois et plus, vous pouvez demander une résiliation dès le 13ème mois, l'indemnité est plafonnée au quart des sommes restant à payer jusqu'à la fin du contrat. Par exemple, s'il vous reste à payer 8 mensualités, l'indemnité est plafonnée à 2 mois d'abonnement.

Si vous avez signé un contrat d'assurance (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31419>) via votre opérateur, il convient de vous renseigner sur le possible maintien de ce contrat.

Si vous avez signé un contrat d'assurance par un autre moyen (assurance habitation, magasin spécialisé...), vous pouvez conserver ce contrat. Vous n'avez aucune démarche à faire puisque ce contrat est lié au téléphone assuré et non à votre opérateur.

**➡ À savoir :** en cas de changement d'opérateur, vous pouvez conserver votre numéro de téléphone mobile en demandant sa portabilité (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22479>).

#### Textes de loi et références

- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/>)  
*Démarchage téléphonique et prospection commerciale*
- Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227354/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227354/>)  
*Obligation générale d'information précontractuelle*
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/>)  
*Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement*