

Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

Votre abonnement a bien été pris en compte


Vous serez **alerté(e) par email** dès que la page « **Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat** » sera mise à jour significativement.

Vous pouvez à tout moment supprimer votre abonnement dans votre compte service-public.fr (<https://www.service-public.fr/compte/mes-alertes>) .

Être alerté(e) en cas de changement

Ce sujet vous intéresse ?

Connectez-vous à votre compte et recevez une **alerte par email** dès que l'information de la page « **Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat** » est mise à jour.

 S'abonner ([https://www.service-public.fr/compte/se-connecter?
targetUrl=&targetUrlAbonnement=/particuliers/vosdroits/F22480/abonnement](https://www.service-public.fr/compte/se-connecter?targetUrl=&targetUrlAbonnement=/particuliers/vosdroits/F22480/abonnement))

Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat

Vérfié le 21 septembre 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Pour conclure un contrat pour un abonnement téléphonique, internet ou télévision, vous devez être majeur. Votre opérateur ou fournisseur doit vous fournir certaines informations obligatoires. Il ne peut pas vous imposer une durée de contrat illimitée. Un dépôt de garantie peut être exigé. Si vous êtes en situation de handicap, vous devez bénéficier de services et produits adaptés. En cas de litige, vous pouvez notamment saisir le médiateur des communications électroniques.

Condition d'âge

Vous devez avoir au moins 18 ans pour signer un abonnement internet, téléphonique ou télévision.

Toutefois, vous pouvez signer un contrat pour votre enfant mineur (par exemple, pour un téléphone mobile). Vous serez reconnu comme abonné et votre enfant sera simple utilisateur. Vous serez responsable de ce contrat comme s'il s'agissait de votre propre téléphone (par exemple, en cas de dépassement de forfait).

Informations obligatoires

Avant la conclusion du contrat

L'opérateur ou le fournisseur doit vous informer sur les points suivants :

- Conditions de fourniture de ses services (envoi des factures, durée du forfait, service après-vente...)
- Durée minimale du contrat s'il y en a une
- Conditions de renouvellement du contrat
- Conditions sur la qualité de service (vitesse de connexion...)
- Conditions de protection de vos données personnelles et droit d'accéder et de demander à rectifier vos informations personnelles fournies lors de la signature du contrat
- Délais de fourniture et des services de maintenance offerts
- Tarif des offres et des différents services proposés
- Conditions d'indemnisation et de remboursement existants
- Recours proposés en cas de litige

Ces informations sont généralement détaillées dans les conditions générales de vente ou de service, et dans les

disponibles sur le site internet de l'opérateur ou du fournisseur. Elles doivent également être accessibles en point de vente.

Si vous prenez un abonnement à distance (exemple : par internet), le professionnel doit vous fournir d'autres informations (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10483>)

Dans le contrat

Votre contrat doit comporter au minimum les informations suivantes :

- Identité et adresse de votre opérateur ou fournisseur
- Services offerts, niveau de qualité (vitesse de connexion...) et délai nécessaire pour leur mise en service
- Détail des tarifs pratiqués (notamment frais de résiliation, de maintenance) et moyens d'obtention des tarifs actualisés
- Moyens de paiement proposés pour la prestation et leurs conditions
- Compensations financières et formules de remboursement prévues si la qualité du service est défectueuse
- Durée du contrat et conditions de son renouvellement
- Possibilité de saisir le médiateur des communications électroniques (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373>) ou les services départementaux de la protection des populations (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34284>) en cas de litige
- Procédures mises en place par l'opérateur ou le fournisseur pour orienter le trafic et éviter la saturation de lignes du réseau
- Services après-vente fournis et moyens de contacter ces services
- Restrictions à l'accès et à l'utilisation des services et aux équipements fournis
- Possibilité de figurer ou non dans un annuaire téléphonique
- Possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33267>)

Ces informations doivent vous être fournies de manière claire, précise et compréhensible.

Début du contrat

Une fois que vous avez donné votre accord, votre engagement commence.

Accord

L'opérateur ou le fournisseur doit recueillir votre accord pour le contrat. Si une option vous est proposée gratuitement sur une période donnée, le professionnel doit recueillir à la fin de la période de gratuité, votre accord avant de vous facturer cette option.

Votre accord peut se faire par votre signature manuscrite ou par voie électronique (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10488>) si le contrat est conclu sur internet.

Si vous avez conclu votre contrat sur internet ou suite à un démarchage en porte à porte (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23224>), vous bénéficiez de 14 jours calendaires (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>) pour y renoncer : c'est le droit de rétractation (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>). Si vous avez conclu votre contrat en boutique, vous ne pouvez pas y renoncer.

Remise du contrat

Votre contrat doit être fait en 2 exemplaires dont 1 doit vous être remis en mains propres ou par tout _____ (par exemple, par courrier électronique).

Vous devez conserver cet exemplaire original. Il sera utile en cas de litige.

Dépôt de garantie

Lors de la conclusion du contrat, un dépôt de garantie peut vous être demandé. Cela doit être prévu dans les conditions générales de vente ou du service.

Ce dépôt de garantie est une somme d'argent que vous devez verser en échange de la fourniture de matériel (box, décodeur...).

Durée d'engagement

L'opérateur ou le fournisseur ne peut pas vous imposer une durée d'engagement de plus de 24 mois (2 ans).

S'il vous propose un engagement supérieur à 12 mois (1 an), il doit en même temps vous proposer la même offre pour une durée minimum de 12 mois dans les mêmes conditions commerciales. Il doit également vous proposer la possibilité de

résilier votre contrat au bout de 12 mois, sous certaines conditions (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>)
offre de 24 mois.

si vous choisissez une

Si le contrat est conclu sans engagement de durée, il est résiliable à tout moment. L'opérateur ou fournisseur a 10 _____ à partir de la date de demande de résiliation pour mettre fin au contrat. Des frais de résiliation peuvent être prévus dans le contrat.

Client en situation de handicap

Votre contrat, vos factures et la documentation sur les produits et les services offerts doivent vous être présentés par des moyens ou sur des supports adaptés à votre handicap (par exemple, sur un support audio, si vous êtes non-voyant).

Vous devez pouvoir bénéficier d'un accès partiel ou total aux services de l'opérateur ou fournisseur équivalents à ceux qu'il fournit aux autres utilisateurs.

L'opérateur ou fournisseur doit également mettre en place une signalétique indiquant les terminaux et les services les mieux adaptés à chaque catégorie de handicap.

Lorsque le contrat prévoit la fourniture d'un équipement terminal, l'opérateur doit mettre à votre disposition le terminal disponible sur le marché adapté à votre handicap.

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 (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34284>)

Textes de loi et références

Code de la consommation : article L224-27 ([https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226671&cidTexte=LEGITEXT000006069565)

- [idArticle=LEGIARTI000032226671&cidTexte=LEGITEXT000006069565](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226671&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Contrat

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

Code des postes et des communications électroniques : articles D98-3 à D98-14 ([http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006181878&cidTexte=LEGITEXT000006070987)

- [idSectionTA=LEGISCTA000006181878&cidTexte=LEGITEXT000006070987](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006181878&cidTexte=LEGITEXT000006070987)
Droits des clients en situation de handicap

Questions ? Réponses !

Quelles factures peut-on demander à son opérateur ou à son fournisseur ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31974>)

- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31974>

Démarchage téléphonique abusif, spam vocal ou par SMS : que faire ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33267>)

- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33267>

Voir aussi

Téléphone, internet ou télévision : exécution et évolution du contrat (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19061>)

- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19061>
Service-Public.fr

Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>)

- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>
Service-Public.fr

Comment avoir accès à internet dans son nouveau logement ? (<https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/demenagement-que-faire-pour-avoir-un-acces-a-internet-dans-mon-nouveau-logement.html>)

- [pour-avoir-un-acces-a-internet-dans-mon-nouveau-logement.html](https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/demenagement-que-faire-pour-avoir-un-acces-a-internet-dans-mon-nouveau-logement.html)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

Les obligations de l'opérateur ou fournisseur (<https://www.telecom-infoconso.fr/les-obligations-de-mon-operateur-ou-fournisseur/#a>)

- [fournisseur/#a](https://www.telecom-infoconso.fr/les-obligations-de-mon-operateur-ou-fournisseur/#a)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

La souscription à un contrat de communications électroniques ([https://www.telecom-infoconso.fr/la-souscription-a-un-contrat-de-communications-](https://www.telecom-infoconso.fr/la-souscription-a-un-contrat-de-communications-electroniques/)

- [electroniques/](https://www.telecom-infoconso.fr/la-souscription-a-un-contrat-de-communications-electroniques/))
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

L'engagement contractuel ([https://www.telecom-infoconso.fr/lengagement-](https://www.telecom-infoconso.fr/lengagement-contractuel/)

- [contractuel/](https://www.telecom-infoconso.fr/lengagement-contractuel/))
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

