



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

Vérfifié le 12 novembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Vous pouvez résilier votre abonnement si votre opérateur ne respecte pas ses obligations ou si votre date d'engagement est dépassée. Votre opérateur peut aussi résilier votre abonnement si vous ne payez pas vos factures.

Résiliation par l'abonné

Vous devez d'abord vérifier si votre contrat est soumis à une durée minimum d'engagement (par exemple 12 ou 24 mois). Si c'est le cas, pour connaître la date de fin de votre contrat, vous pouvez consulter vos factures qui doivent mentionner la durée de l'engagement restant ou la date de fin.

Vous êtes encore engagé

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

Le service n'est pas rendu correctement et aux torts de l'opérateur (par exemple, en cas de panne prolongée)

Vous pouvez résilier de façon anticipée votre contrat sans payer d'indemnités.

Vous devez seulement payer des frais de dossier. Ces frais de dossier doivent être expressément prévus dans votre contrat et justifiés.

La demande de résiliation doit être faite par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception.

Demander la résiliation de son contrat de téléphonie ou internet aux torts de l'opérateur

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-opérateur-de-téléphonie-ou-votre-fournisseur-d'accès-internet-ne-respecte-pas-ses>)

À partir du jour où il réceptionne votre demande, votre opérateur a 10 jours *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) pour mettre fin à votre contrat. Toutefois si vous le souhaitez, vous pouvez négocier avec votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *box* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

➔ **A savoir** : certains opérateurs acceptent aussi la résiliation par lettre simple ou par un appel téléphonique au service clients.

Vous avez un motif légitime prévu au contrat (chômage, surendettement, déménagement à l'étranger, hospitalisation de longue durée...)

Vous pouvez résilier de façon anticipée votre contrat sans payer d'indemnités.

Vous devez seulement payer des frais de dossier. Ces frais de dossier doivent être expressément prévus dans votre contrat et justifiés.

La demande de résiliation doit être faite par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception.

Résilier son contrat de communications électroniques pour un motif légitime

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-souhaitez-resilier-votre-abonnement-telephonique-ou-daces-internet-pour-motif-legiti-0>)

À partir du jour où il réceptionne votre demande, votre opérateur a 10 jours *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) pour mettre fin à votre contrat. Toutefois si vous le souhaitez, vous pouvez négocier avec votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *ebox* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

➔ **A savoir** : certains opérateurs acceptent aussi la résiliation par lettre simple ou par un appel téléphonique au service clients.

Le professionnel a modifié sans votre accord les conditions de votre contrat (par exemple, suppression de chaînes de télévision offertes jusque là)

Vous pouvez résilier de façon anticipée votre contrat sans payer d'indemnités.

Vous devez seulement payer des frais de dossier. Ces frais de dossier doivent être expressément prévus dans votre contrat et justifiés.

La demande de résiliation doit être faite par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception.

Résilier son contrat de communications électroniques suite à sa modification

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-contrat-de-telephonie-ou-de-fourniture-daces-internet-est-modifie-vous-resiliez>)

À partir du jour où il réceptionne votre demande, votre opérateur a 10 jours *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) pour mettre fin à votre contrat. Toutefois si vous le souhaitez, vous pouvez négocier avec votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *ebox* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

➔ **A savoir** : certains opérateurs acceptent aussi la résiliation par lettre simple ou par un appel téléphonique au service clients.

Autre situation

La résiliation anticipée (par exemple, si vous quittez votre opérateur uniquement pour avoir la fibre optique) entraînent le paiement d'indemnités pour rupture de contrat (mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période minimale) et de frais de dossier. Ces frais de dossier doivent être expressément prévus dans votre contrat et justifiés.

Cependant, si vous vous êtes engagé sur 24 mois et plus et résiliez dès le 13^{ème} 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.

La demande de résiliation peut notamment être faite par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception. Vous n'êtes pas obligé de donner un motif.

Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre

Accéder au
modèle de document
(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18078>)

À partir du jour où il réceptionne votre demande, votre opérateur a 10 jours *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) pour mettre fin à votre contrat. Toutefois si vous le souhaitez, vous pouvez négocier avec votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *box* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

➔ **A savoir** : certains opérateurs acceptent aussi la résiliation par lettre simple ou par un appel téléphonique au service clients.

Vous n'êtes plus engagé

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

La date d'engagement est dépassée

Vous êtes libre de résilier à tout moment votre contrat. Vous n'avez pas à donner un motif.

Vous devez seulement payer des frais de dossier. Ces frais de dossier doivent être expressément prévus dans votre contrat et justifiés.

La demande de résiliation peut notamment être faite par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception.

Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre

Accéder au
modèle de document
(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18078>)

À partir du jour où il réceptionne votre demande, votre opérateur a 10 *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) pour mettre fin à votre contrat. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez négocier avec votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *box* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

➔ **A savoir** : certains opérateurs acceptent aussi la résiliation par lettre simple ou par un appel téléphonique au service clients.

Contrat sans date d'engagement

Vous êtes libre de résilier à tout moment votre contrat.

Vous devez seulement payer des frais de dossier. Ces frais de dossier doivent être expressément prévus dans votre contrat et justifiés.

La demande de résiliation peut notamment être faite par écrit et envoyée en recommandé avec accusé de réception.

Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre


Accéder au
modèle de document
(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18078>)

À partir du jour où il réceptionne votre demande, votre opérateur a 10 jours *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) pour mettre fin à votre contrat. Toutefois si vous le souhaitez, vous pouvez négocier avec votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *ebox* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

 **A savoir** : certains opérateurs acceptent aussi la résiliation par lettre simple ou par un appel téléphonique au service clients.

Résiliation par l'opérateur

Votre opérateur peut résilier votre contrat si vous ne payez pas vos factures.



La résiliation est possible dans les cas prévus au contrat et généralement lorsque, malgré un préavis, il y a un retard ou un défaut de paiement.

Dans ce cas, il faut vous reporter aux clauses inscrites dans votre contrat.

À la signature du contrat, votre fournisseur d'accès à internet peut demander un dépôt de garantie pour le prêt de matériel : un *ebox* et/ou un décodeur pour la télévision par exemple.

En cas de résiliation, votre fournisseur doit vous rembourser ce dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 *jours francs* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) après la restitution du matériel. Votre fournisseur peut prendre en charge les frais d'envoi du matériel par colis.

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L224-28 à L224-32  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226669&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Formation du contrat
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226657&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement

Services en ligne et formulaires

- Demander la résiliation de son contrat de téléphonie ou internet aux torts de l'opérateur (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18070>)
Modèle de document
- Résilier son contrat de communications électroniques pour un motif légitime (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18423>)
Modèle de document
- Résilier son contrat de communications électroniques suite à sa modification (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R608>)
Modèle de document
- Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18078>)
Modèle de document