



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

Français ▼

Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

Vérfifié le 22 avril 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Vous avez le droit de résilier votre abonnement que vous soyez toujours sous engagement ou non. Si vous l'êtes encore, vous devrez finir de payer votre abonnement, en entier ou en partie. Si votre opérateur ne respecte pas ses obligations prévues au contrat ou si votre date d'engagement est dépassée, vous n'aurez pas de frais de rupture à payer, mais seulement des frais de dossier. Votre opérateur peut aussi résilier votre abonnement si vous ne payez pas vos factures.

Vous souhaitez résilier votre abonnement

Vous devez d'abord vérifier si votre contrat prévoit une durée minimum d'engagement (12 ou 24 mois). Vos factures mentionnent la durée de votre engagement restant ou la date de fin.

Vous êtes encore sous engagement

Votre opérateur ne rend pas le service correctement

Il s'agit d'un service mal rendu que vous pouvez prouver. Le problème doit être prolongé dans le temps. Exemple : une panne prolongée non résolue par l'opérateur.

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 mentionnés dans votre contrat.

En général, les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Un modèle de document est disponible :

Demander la résiliation de votre 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-operateur-de-telephonie-ou-votre-fournisseur-dacces-internet-ne-respecte-pas-ses>)

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Vous devez préciser dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Vous résiliez pour un motif légitime (licenciement, hospitalisation, etc.)

Vous devez vérifier que votre contrat prévoit des motifs légitimes de résiliation.

Les motifs légitimes sont les suivants :

- Licenciement d'un CDI
- Cas de force majeure (décès, hospitalisation de longue durée, incarcération de plus de 3 mois)

- Déménagement à l'étranger
- Surendettement

Vous devez joindre le justificatif de votre situation à votre courrier de résiliation. Par exemple, une copie de lettre de votre licenciement.

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 mentionnés dans votre contrat.

En général, les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Un modèle de document est disponible :

Résilier son contrat de communications (internet, téléphonie, télévision) 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-dacces-internet-pour-motif-legiti-0>)

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Exemple :

En cas de déménagement, précisez dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre opérateur a modifié sans votre accord les conditions de votre contrat

Par exemple, votre opérateur a supprimé votre accès à des 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 mentionnés dans votre contrat.

En général, les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Un modèle de document est disponible :

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-dacces-internet-est-modifie-vous-resiliez>)

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Vous devez préciser dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Vous résiliez pour raison personnelle

Votre engagement est de 12 mois

Par exemple, un motif personnel peut être la volonté de prendre un abonnement plus attractif chez un autre opérateur.

Il s'agit alors d'une résiliation anticipée de votre abonnement avant sa fin d'engagement.

Vous devez payer des frais de rupture de contrat et des frais de dossier.

Les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat.

Vos frais de rupture consistent à payer entièrement les mensualités que vous devez jusqu'au 1^{er} mois.

Exemple :

Vous souhaitez résilier au bout de 3 mois d'engagement. Si votre abonnement mensuel est de 60 €, vous devez alors payer des frais de rupture s'élevant au tarif de votre abonnement pour les 9 mois restants, soit 9 fois 60 €, soit 540 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif.

Un modèle de document est disponible :

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Vous devez préciser dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre engagement est de 24 mois

Par exemple, un motif personnel peut être la volonté de prendre un abonnement plus attractif chez un autre opérateur.

Il s'agit alors d'une résiliation anticipée de votre abonnement avant sa fin d'engagement.

Vous devez payer des frais de rupture de contrat et des frais de dossier.

Les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat.

Vos frais de rupture consistent à régler entièrement les mois d'abonnement jusqu'au 1^{er}, puis à régler 25 % du tarif mensuel pour les mois suivants.

Exemple :

- Vous souhaitez résilier au bout de 3 mois d'engagement. Si votre abonnement mensuel est de 60 €, vous devez alors payer des frais de rupture s'élevant au tarif de votre abonnement pour les 9 mois restants, soit 9 fois 60 €, soit 540 €. À cela s'ajoute 25 % du tarif des 12 mois suivants.

- Vous souhaitez résilier au bout de 13 mois d'engagement. Si votre abonnement mensuel est de 60 €, vous devez alors payer des frais de rupture s'élevant à 25 % du tarif des 11 mois restants, soit 165 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif.

Un modèle de document est disponible :

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Vous devez préciser dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Vous n'êtes plus sous engagement

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 mentionnés dans votre contrat.

En général, les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Un modèle de document est disponible :

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Vous devez préciser dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Contrat sans date d'engagement

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 mentionnés dans votre contrat.

En général, les frais de dossier s'élèvent à environ 50 €.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Un modèle de document est disponible :

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.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat.

Vous devez préciser dans votre lettre la date exacte de fin de contrat souhaitée.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

Votre opérateur met fin à votre contrat

Votre opérateur peut mettre fin à votre abonnement si vous ne payez pas vos factures.

Votre contrat doit faire mention de cette possibilité.

La résiliation intervient si votre opérateur vous a envoyé un préavis de fin de contrat et que vous n'avez pas répondu par le paiement du retard.

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

Vous devez renvoyer le matériel par voie postale ou le restituer dans une boutique. Demandez à votre opérateur comment vous devez rendre les appareils.

Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie dans un délai maximum de **10 jours francs** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R1008>) après la restitution du matériel.

Textes de loi et références

- Code de la consommation : articles L224-28 à L224-32 [🔗 \(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226669/\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226669/)
Formation du contrat
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42 [🔗 \(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/)
Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement

Services en ligne et formulaires

- **Demander la résiliation de votre 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 (internet, téléphonie, télévision) 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
-