

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat

Pour conclure un contrat pour un abonnement téléphonique, internet ou télévision, vous devez être majeur(e). Vous souhaitez savoir si votre opérateur peut vous imposer une durée de contrat illimitée, si un dépôt de garantie peut être exigé ? Nous vous donnons les informations à connaître.

Cette fiche porte sur les contrats proposés par les fournisseurs d'accès à internet (FAI), qui incluent souvent des services groupés comme l'internet, la téléphonie et la télévision. Elle ne traite pas des abonnements à des chaînes payantes indépendantes (Netflix, Canal+...)."

À partir de quel âge peut-on conclure un contrat de téléphone, internet ou télévision ?

Il faut avoir **au moins 18 ans** pour signer un abonnement internet, téléphonique ou télévision. Toutefois, les parents peuvent signer un contrat pour leur enfant mineur.

Pour un contrat de téléphone mobile, le ou les parents seront reconnus comme abonné et l'enfant sera simple utilisateur. Le ou les parents seront responsable de ce contrat comme s'il s'agissait de leur propre téléphone (par exemple, en cas de dépassement de forfait).

Quelles informations doivent être communiquées par le professionnel avant la conclusion du contrat de téléphone, internet ou télévision ?

Les informations qui doivent vous être communiquées par l'opérateur ou le fournisseur de service diffèrent selon que le contrat est établi en boutique, sur une foire, un salon, à domicile, ou à distance :

Un récapitulatif contractuel énonçant les principaux éléments de l'offre de services doit vous être fourni préalablement à la conclusion du contrat. Le récapitulatif doit vous permettre de comparer les offres de services sur le marché.

Ce document fait partie intégrante du contrat. Il doit vous être remis gratuitement.

Les principaux éléments que l'offre de service doit contenir sont les suivants :

Informations complètes sur le service de communication électronique

Nom, adresse et coordonnées directes du fournisseur et, si elles sont différentes, les coordonnées directes pour toute réclamation

Services et équipements

Description des principales caractéristiques du ou des services de communications électroniques. Exemple : la téléphonie vocale fixe, la téléphonie vocale mobile, l'accès à l'internet mobile, l'accès à l'internet fixe, le service de transmission utilisé pour la télédiffusion ou des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.

Pour les offres groupées, le type d'équipement terminal ainsi que les services, comme les bouquets de télévision, la vidéo à la demande ou d'autres services de médias, s'il y a lieu, doivent également être décrits.

Pour les services de transmission utilisés pour la télédiffusion et les offres groupées incluant des services de cette nature, les types de bouquets de télévision offerts peuvent être décrits au cas où il ne serait pas possible d'énumérer toutes les chaînes incluses dans le bouquet.

Pour les offres groupées, s'il y a lieu, le volume ou la quantité d'appels, de messages et de données, et la politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance appliquée par le fournisseur doivent être décrits.

Lorsque le service comprend un accès à l'internet, le débit minimal, normalement disponible et maximal de téléchargement descendant et ascendant et, pour le service mobile d'accès à l'internet, le débit maximal estimé de téléchargement descendant et ascendant.

Voies de recours ouvertes au consommateur

Prix

Pour les services de communications électroniques fournis contre paiement direct d'une somme d'argent, les prix pour l'activation du service, et les frais récurrents ou liés à la consommation.

Pour les contrats d'abonnement, est indiqué le prix récurrent, taxes comprises, par période de facturation, et par mois, si la période de facturation est autre que mensuelle.

Tous les prix fixes supplémentaires, applicables par exemple à l'activation du service, et, s'il y a lieu, le prix de l'équipement sont indiqués, de même que toute remise limitée dans le temps.

S'il y a lieu, les frais liés à la consommation qui s'appliqueront après le dépassement des volumes inclus dans le prix récurrent sont indiqués.

S'il y a lieu, il est indiqué que les informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires qui ne sont pas inclus dans les prix récurrents sont mises à disposition séparément.

Si le service est fourni sans paiement direct d'une somme d'argent, mais soumis à certaines obligations incombant aux utilisateurs en tant que condition d'une prestation, cela est indiqué.

Durée, renouvellement et résiliation du contrat

Les informations relatives à la durée du contrat en mois et les principales conditions de son renouvellement, de sa résiliation en raison de l'expiration de sa durée et de son éventuelle résiliation anticipée doivent être indiquées.

Il en est de même concernant les frais en cas de résiliation anticipée, et notamment les informations sur le déblocage des équipements terminaux. Ces informations n'empêchent pas les autres motifs de résiliation prévus par la loi (par exemple en cas de défaut de conformité avec le contrat).

Caractéristiques à l'intention des utilisateurs en situation de handicap

Il s'agit d'informations sur les principaux produits et services à l'intention des utilisateurs en situation de handicap. Ces informations peuvent inclure au moins les services de texte en temps réel, de conversation totale et de relais, les communications d'urgence accessibles, les équipements spécialisés, les tarifs spéciaux et les informations accessibles. S'il y a lieu, il peut être indiqué que des informations détaillées sont disponibles sur le site internet de l'opérateur ou par le biais de brochures spécifiques mises à disposition dans les points de vente.

À savoir

L'opérateur ou le fournisseur doit vous informer sur le fait que vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation (c'est-à-dire du droit de revenir sur votre décision une fois le contrat conclu).

Un document précontractuel d'information doit vous être fourni avant la conclusion d'un contrat de téléphonie, internet ou télévision.

Ce document doit contenir les informations suivantes :

Identité du vendeur (adresse postale, mail et téléphone)

Identité de l'entreprise dont il distribue les produits (adresse du siège social, numéro de SIRET, capital social, forme sociale)

Caractéristiques du bien ou du service vendu

Prix unitaire des produits et prix global à payer toutes taxes comprises

Prix et modalités de paiement (et taux d'intérêt en cas de vente à crédit)

Date ou délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service

Coût d'expédition ou de mise en service

Conditions de rétractation (modalités de renvoi, délai, frais éventuels et formulaire type)

Garanties légales ou commerciales

Disponibilité des pièces détachées

Médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

Les informations doivent être communiquées **de manière lisible et compréhensible**, sur un support durable. Pour les contrats conclus à distance, avant de valider votre commande, l'opérateur ou le fournisseur doit vous informer sur les points suivants :

Caractéristiques essentielles du bien ou du service

Prix

Durée du contrat

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 fiches d'information standardisée 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.

À savoir

L'opérateur ou le fournisseur doit vous informer sur la possibilité que vous avez de vous rétracter (de revenir sur votre décision) dans un délai de 14 jours calendaires.

Quelles sont les informations obligatoires que doit avoir le consommateur dans le contrat de téléphone, internet ou télévision ?

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 ou les services départementaux de la protection des populations 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)

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

Quels documents peuvent être demandés au consommateur au moment de la souscription du contrat de téléphonie, internet ou télévision ?

Pour souscrire un contrat de télévision, internet ou téléphonie, vous devrez présenter les documents suivants :

Carte d'identité

Justificatif de domicile

Coordonnées bancaires

Un dépôt de garantie peut-il être demandé au consommateur lors de la conclusion d'un contrat de téléphonie, internet ou télévision ?

Oui, lors de la conclusion du contrat, un dépôt de garantie peut vous être demandé. Cela doit être prévu dans les conditions générales de vente (CGV) 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...).

Quelle est la durée d'engagement lors de la conclusion d'un contrat de téléphone, internet ou télévision ?

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 si vous choisissez une offre de 24 mois.

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

Quand débute le contrat de téléphonie, internet ou télévision ?

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

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 si le contrat est conclu sur internet. Si vous avez conclu votre contrat sur internet ou suite à undémarchage en porte à porte, vous bénéficiez de 14 jours calendaires pour y renoncer : c'est le droit de rétractation.

Si vous avez conclu votre contrat en boutique, vous ne pouvez pas y renoncer.

Comment le contrat de téléphonie, internet ou télévision est-il remis au consommateur ?

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

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

Client en situation de handicap : quelles sont les obligations de l'opérateur ou du fournisseur de téléphonie, internet ou télévision ?

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.

Que faire en cas de litige concernant l'exécution d'un contrat de téléphone, internet ou télévision ?

En cas de litige concernant l'exécution de votre contrat, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

Contrat de communications électroniques

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

Téléphonie mobile

Portabilité du numéro

Perte

Vol

Questions – Réponses

- Démarchage téléphonique abusif, spam vocal ou par SMS : que faire ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Téléphone, internet ou télévision : exécution et évolution du contrat
- Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

Où s'informer ?

- Pour des informations complémentaires :
0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé
- Pour des informations complémentaires :
Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

Textes de référence

- Règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission du 17 décembre 2019 établissant un modèle de récapitulatif contractuel devant être utilisé par les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public en application de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil
- Code de la consommation : article L224-27
Contrat
- Code de la consommation : articles L224-28 à L224-32
Formation du contrat
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42-1
Exécution du contrat
- Code des postes et des communications électroniques : article D98-5
Droits des clients en situation de handicap



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavailon

Tél. : 04 90 78 82 30