

Particuliers

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

Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

Vous souhaitez connaître la procédure pour résilier votre contrat ? Nous vous indiquons vos droits et la démarche à suivre pour la résiliation. Sachez également que votre opérateur peut aussi résilier votre contrat si vous ne payez pas vos factures.

Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

Contrat de communications électroniques

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

Téléphonie mobile

Portabilité du numéro

Perte

Vol

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

Les conséquences et la démarche diffèrent selon que vous êtes dans l'une des situations suivantes :

Votre opérateur ne rend pas le service attendu

Vous avez un motif légitime prévu dans votre contrat (licenciement, hospitalisation,...)

Vous avez un autre motif (vous souhaitez, par exemple, aller chez la concurrence)

Votre opérateur a modifié sans votre accord les conditions du contrat

Votre contrat comporte une clause de reconduction tacite

Vous pouvez rompre votre contrat avant la fin de votre engagement si vous démontrez que votre opérateur ne rend pas le service attendu (ou le service attendu n'est pas correctement exécuté).

Le problème doit être prolongé dans le temps (par exemple, une panne prolongée non résolue par l'opérateur).

La démarche est différente selon que vous avez souscrit (ou non) votre contrat en ligne sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez demander le remboursement de la période d'abonnement pendant laquelle le service n'a pas été rendu.

S'il n'est pas possible d'en faire la demande en ligne en même temps que votre demande de résiliation, vous devez alors le faire par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous pouvez demander le remboursement de la période d'abonnement pendant laquelle le service n'a pas été rendu.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Demandez la résiliation de votre contrat de téléphonie ou internet aux torts de l'opérateur

Vous pouvez rompre votre contrat pour motifs légitimes avant la fin de votre engagement si votre contrat le prévoit.

Chaque opérateur définit une liste de motifs qu'il considère comme pouvant justifier la résiliation du contrat.

Les motifs peuvent être les suivants :

Licenciement dans le cadre d'un CDI

Cas de force majeure (décès, hospitalisation de longue durée, incarcération de plus de 3 mois)

Inaccessibilité du service à la suite d'un déménagement en France métropolitaine

Déménagement à l'étranger

Surendettement

La démarche est différente selon que vous avez souscrit (ou non) votre contrat en ligne sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Vous devez scanner un justificatif de votre situation à votre demande de résiliation (par exemple, une copie de lettre de votre licenciement).

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous devez joindre un justificatif de votre situation à votre courrier de résiliation (par exemple, une copie de lettre de votre licenciement).

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Résilier son contrat de communications (internet, téléphonie, télévision) pour un motif légitime

Vous pouvez rompre votre contrat avant la fin de votre engagement pour convenance personnelle.

Les conséquences diffèrent selon le moment où vous souhaitez résilier votre contrat (avant la fin du 1^{er} mois ou après) et selon le mode de souscription de votre abonnement (en ligne ou non).

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif de résiliation.

Vous devez payer des frais de résiliation. Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat. Ils s'élèvent en général à environ 50 € .

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif de résiliation.

Vous devez payer des frais de résiliation. Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat. Ils s'élèvent en général à environ 50 € .

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif de résiliation.

Vous devez payer des frais de résiliation. Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat. Ils s'élèvent en général à environ 50 €.

Vous n'avez pas à payer les sommes dues pour la période d'engagement restante. Toutefois, si votre contrat comprend la vente d'un équipement subventionné (téléphone, télévision,...), vous pouvez avoir à payer 20 % maximum des sommes dues pour la durée d'engagement restante. Pour connaître le montant exact des sommes dues, vous pouvez vous référer à votre contrat ou contacter votre opérateur.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif de résiliation.

Vous devez payer des frais de résiliation. Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat. Ils s'élèvent en général à environ 50 €.

Vous n'avez pas à payer les sommes dues pour la période d'engagement restante. Toutefois, si votre contrat comprend la vente d'un équipement subventionné (téléphone, télévision,...), vous pouvez avoir à payer 20 % maximum des sommes dues pour la durée d'engagement restante. Pour connaître le montant exact des sommes dues, vous pouvez vous référer à votre contrat ou contacter votre opérateur.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

Votre opérateur doit vous informer de tout projet de modification des conditions de votre contrat (par exemple, en cas de suppression d'accès à des chaînes de télévision jusque-là offertes). Cette information doit vous parvenir sur un support durable (par exemple, par courrier) au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Ce projet doit vous indiquer que vous pouvez, si vous n'acceptez pas ces nouvelles conditions, résilier votre contrat sans aucun frais dans un délai de 4 mois suivant la notification du projet de modification.

La démarche est différente selon que vous avez souscrit (ou non) votre contrat en ligne sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Résilier son contrat de communications électroniques suite à sa modification

Votre contrat peut inclure une clause de reconduction tacite qui implique qu'il est automatiquement renouvelé à son terme, et qu'il vous engage donc à nouveau.

Dans ce cas, votre opérateur est obligé de vous informer, au plus tard 1 mois avant cette prolongation, de la fin de votre contrat et des modes de résiliation.

Cette information doit vous parvenir sur un support durable (par exemple, par courrier).

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment à partir de la date de prolongation de votre contrat.

La démarche est différente selon que vous avez souscrit (ou non) votre contrat en ligne sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Pour cela, vous devez respecter un délai de préavis d'au maximum 10 jours.

Vous devez uniquement payer les frais liés à la réception du service pendant le délai de préavis.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour cela, vous devez respecter un délai de préavis d'au maximum 10 jours.

Vous devez uniquement payer les frais liés à la réception du service pendant le délai de préavis.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon ce qu'indique votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie versé à la signature de votre contrat pour le prêt du matériel. Ce remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution du matériel.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Lorsque la date d'engagement est dépassée, vous êtes libre de rompre votre contrat à tout moment.

La démarche est différente selon que vous avez souscrit (ou non) votre contrat en ligne sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Vous n'avez pas à donner un motif de résiliation.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon les termes de votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie pour le prêt de ce matériel dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous n'avez pas à donner un motif de résiliation.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (par exemple, en cas de déménagement). Vous devez préciser dans votre demande la date exacte de fin de contrat souhaitée.

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon les termes de votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie pour le prêt de ce matériel dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

Vous êtes libre de rompre votre contrat à tout moment.

La démarche est différente selon que vous avez souscrit (ou non) votre contrat en ligne sur le site internet de votre opérateur.

Vous pouvez résilier votre contrat en ligne en seulement 3 clics sur le site internet de votre opérateur.

Vous n'avez pas à donner un motif de résiliation.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (en cas de déménagement).

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

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon les termes de votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie pour le prêt de ce matériel dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

Pour résilier votre contrat, vous devez faire votre demande par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

Vous n'avez pas à donner un motif de résiliation.

Votre opérateur a 10 jours francs à partir du jour où il réceptionne votre demande pour mettre fin au contrat.

Vous pouvez demander à votre opérateur un délai plus long pour prolonger votre contrat (en cas de déménagement).

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

À noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon les termes de votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie pour le prêt de ce matériel dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution.

En cas de litige avec votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques.

- Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle

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 noter

Si votre contrat porte sur la fourniture d'accès à internet, vous devez renvoyer le matériel (par exemple, box) par voie postale ou le restituer dans une boutique selon les termes de votre contrat. Votre fournisseur doit vous rembourser le dépôt de garantie pour le prêt de ce matériel dans un délai maximum de 10 jours francs après la restitution.

Questions – Réponses

- Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat
- Changer d'opérateur : portabilité du numéro de téléphone mobile

Pour en savoir plus

- Résiliation « en 3 clics » des contrats : une obligation bénéfique pour les consommateurs et les entreprises
Source : Ministère chargé de l'économie

Où s'informer ?

- **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

Services en ligne

- Demander la résiliation de votre contrat de téléphonie ou internet aux torts de l'opérateur
Modèle de document
- Résilier son contrat de communications (internet, téléphonie, télévision) pour un motif légitime
Modèle de document
- Résilier son contrat de communications électroniques suite à sa modification
Modèle de document
- Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle
Modèle de document

Et aussi...

- Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat
- Changer d'opérateur : portabilité du numéro de téléphone mobile

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L224-28 à L224-32
Formation du contrat
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42-1
Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement
- Décret n°2023-417 du 31 mai 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation des contrats par voie électronique

