

Résilier son abonnement téléphone, box ou internet avant la fin de la période d'engagement : quels risques ?

Description

En vertu des dispositions du Code de la consommation, vous avez désormais la possibilité de résilier votre abonnement auprès d'un opérateur (téléphone mobile, box TV, fixe ou internet) à tout moment, avec un préavis maximum de 10 jours, dès lors que vous avez dépassé la période d'engagement souscrite.

Ces période d'engagement sont en général de 6, 12 ou 24 mois et vous permettent de bénéficier, en fonction de leur durée, de tarifs préférentiels.

[Modèle de lettre de résiliation d'abonnement Téléphone, Internet, TV](#)

La résiliation pendant la période d'engagement

La réponse à cette question diffère selon que vous pouvez ou non justifier d'une [raison valable à cette résiliation](#).

La résiliation d'un abonnement téléphonique, internet ou box est justifiée par une "raison valable"

La loi et, parfois votre contrat d'abonnement, vous permettent de résilier votre abonnement avant la fin de la période d'engagement dans certains cas précis, à savoir :

- Un **motif légitime** prévu dans le contrat (licenciement, hospitalisation longue durée, déménagement à l'étranger, etc.) ;
- Un **service défectueux** de votre opérateur ;
- Un **changement dans votre contrat d'abonnement** par votre opérateur que vous n'acceptez pas (par exemple, le changement de votre forfait 4G, la suppression de certaines chaînes de votre offre box TV, etc.).

Pour résilier votre abonnement auprès d'un opérateur, il vous suffit de lui adresser, **en recommandé avec accusé de réception**, une lettre de résiliation de contrat d'abonnement. Cette lettre devra alors être assortie d'un **justificatif de situation**.

Ainsi, **l'opérateur ne pourra pas vous facturer d'indemnité** ou de frais de résiliation

(sauf à ce que votre motif soit erroné, bien entendu). Toutefois, s'ils sont mentionnés dans votre contrat, des **frais de dossier** pourront s'appliquer.

Zoom : Vous pouvez facilement obtenir une [lettre de résiliation d'abonnement](#), adaptée à votre situation, en remplissant notre modèle en ligne. En effet, la lettre de résiliation proposée par LegalPlace est conforme aux réglementations en vigueur. Elle est également facilement personnalisable, grâce à un questionnaire à remplir en ligne.

La résiliation pour raison de convenance personnelle

Depuis la Loi Châtel de 2005, il est possible de résilier votre abonnement de façon anticipée si par exemple, vous trouvez une offre plus intéressante chez la concurrence.

Dans ce cas, **votre opérateur est en droit de vous facturer** :

- **Des frais de résiliation**, à la condition qu'ils soient expressément prévus dans le contrat d'abonnement.
- **Une indemnité** : égale en général au solde des montants à payer jusqu'à la fin de votre période d'engagement.

A noter : Si votre période d'engagement est de 24 mois, et que la résiliation intervient à partir du 13ème mois, alors l'indemnité sera de 25% du tarif mensuel pour les mois restants.

La résiliation hors période d'engagement

Si la date d'engagement est dépassée ou que votre contrat ne mentionnait aucune date d'engagement, alors **vous êtes libre de résilier votre contrat à tout moment**, sans raison particulière.

Vous devrez en revanche vous acquitter des **frais de dossier**, si ces derniers étaient prévus dans le contrat d'origine.

FAQ

Comment résilier son abonnement avec la loi Châtel ?

D'abord il vous faut vérifier la date d'engagement et la durée prévue au contrat. Si la

durée d'engagement est de 24 mois, il vous est possible de résilier à partir du 13ème mois, moyennant en contrepartie le quart des mensualités restantes. Il vous suffit alors d'envoyer une lettre de résiliation à votre opérateur par voie recommandée.

Combien coûte la résiliation d'un abonnement ?

Si la résiliation survient pour un motif légitime (licenciement, déménagement à l'étranger, maladie, etc.) seul des frais de dossier pourront être réclamés. Ils sont en principe d'une cinquantaine d'euros. En revanche, si la résiliation résulte d'une convenance personnelle, des indemnités ou frais de résiliation pourront être réclamés.