

### Téléphone, internet ou télévision : exécution et évolution du contrat

Votre contrat pour un abonnement téléphonique, internet ou de télévision fixe les obligations que votre opérateur ou fournisseur et vous-même devez respecter. Quelles sont-elles ? La modification de votre contrat et son renouvellement automatique sont-ils possibles ? Voici les informations à connaître.

#### Quelles sont les obligations de l'opérateur ou fournisseur concernant l'exécution d'un contrat de téléphonie, internet ou télévision ?

Les obligations de l'opérateur ou du fournisseur de service de téléphonie, d'internet ou de télévision concernant l'exécution du contrat sont les suivantes :

Fournir un service conforme aux caractéristiques techniques et de qualité prévues dans le contrat

Garantir la continuité et la qualité du service, sauf en cas de force majeure ou de maintenance préalablement annoncée

Fournir des informations claires sur les offres, les conditions de souscription, les tarifs, les conditions générales de vente, et les conditions de résiliation du contrat

Informar le consommateur de toute modification des conditions contractuelles au moins un mois avant leur entrée en vigueur

Détailler précisément les factures pour qu'elles reflètent exactement les services fournis

Présenter clairement les tarifs dans le contrat et sur les factures

Fournir une assistance technique pour résoudre les problèmes liés à l'utilisation du ou des service(s)

Intervenir rapidement pour rétablir le service, En cas de panne ou de dysfonctionnement

Mettre à disposition un service clientèle pour répondre aux questions et traiter les réclamations

Garantir la confidentialité des données personnelles du client

Prendre des mesures pour protéger les données contre les accès non autorisés, les pertes ou les destructions

Ne pas appliquer de frais de résiliation abusifs ou disproportionnés.

Respecter les délais de résiliation prévus par la loi et le contrat.

Respecter les délais d'activation des services et d'intervention en cas de panne.

Fournir les services et avantages indiqués dans le contrat.

Mettre en place un mode de traitement des réclamations rapide et accessible

Informar le consommateur de sa possibilité de recourir à la médiation en cas de litige non résolu

Se conformer aux lois et réglementations en vigueur concernant les services de télécommunication

Assurer l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap

Informar le consommateur de son droit de rétractation de 14 jours (droit de revenir sur sa décision) en cas de souscription à distance ou hors établissement (hors boutique)

Fournir un formulaire de rétractation et expliquer la procédure à suivre.

Votre opérateur ou fournisseur doit respecter ses obligations (engagement) prévues dans le contrat.

Si le service rendu ne correspond pas à celui prévu dans le contrat ou l'annonce de l'offre, il peut s'agir d'une pratique commerciale trompeuse.

#### Exemple

Votre contrat pour un abonnement téléphonique vous donne accès à des SMS illimités vers tous les opérateurs en France (hors certains numéros spéciaux). Si les SMS envoyés vous sont facturés en plus de votre forfait, il s'agit alors d'une pratique commerciale trompeuse.

Le professionnel a aussi une obligation de résultat dans la fourniture du service. Il est donc responsable des dysfonctionnements rencontrés lors de l'exécution des services (par exemple, si votre connexion internet ne fonctionne pas), sauf en cas de force majeure.

En cas de problème, vous pouvez le mettre en demeure de rétablir le bon fonctionnement du service. Un modèle de lettre est disponible :

- Mettre en demeure son fournisseur d'accès à internet de fournir le service promis

Vous pouvez également lui demander une indemnité et le non-paiement des périodes pendant lesquelles vous n'avez pu accéder au service. Un modèle de lettre est disponible :

- Demander une indemnité à son opérateur de téléphonie ou d'accès à internet

#### Quelles sont les sanctions pour l'opérateur ou le fournisseur de service de téléphonie, internet ou télévision en cas de non-respect de ses obligations concernant l'exécution du contrat ?

Si l'opérateur ne respecte pas ses engagements contractuels (par exemple, mauvaise qualité de service, des interruptions fréquentes ou absence de service), vous pouvez :

Résilier votre contrat sans frais, même si vous êtes encore sous engagement

Demander une indemnisation pour les préjudices subis, par exemple en cas de perte de connexion prolongée ou de service dégradé.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) peut appliquer des sanctions financières à l'opérateur en cas de manquements à ses obligations. Ces sanctions peuvent inclure des amendes (pouvant atteindre 3 % du chiffre d'affaires annuel de l'opérateur, voire 5% en cas de récidive) et une suspension totale ou partielle de ses services dans les cas graves.

#### Quelles sont les obligations du consommateur concernant l'exécution de son contrat de téléphonie, internet ou télévision ?

En tant que consommateur, vous devez respecter les obligations suivantes concernant l'exécution de votre contrat de téléphonie, d'internet ou de télévision :

Respecter les conditions de paiement mentionnées dans votre contrat et régler vos factures dans les délais.  
Ne pas utiliser les services à des fins illégales ou contraires aux conditions d'utilisation (par exemple téléchargement illégal)  
Respecter les limites de consommation (par exemple, les quotas de données pour votre abonnement internet), et les conditions spécifiques des offres souscrites  
Ne pas partager ou revendre le service à d'autres personnes si c'est interdit par le contrat  
Prendre soin des équipements fournis par l'opérateur (modem, décodeur,...), et les utiliser conformément aux instructions fournies  
Retourner, en cas de résiliation du contrat, les équipements dans l'état où vous les avez reçus, sauf usure normale.  
Fournir des informations personnelles exactes et à jour lors de votre souscription et informer l'opérateur de tout changement (adresse, coordonnées bancaires, etc.).  
Signaler rapidement tout problème technique ou dysfonctionnement afin que l'opérateur puisse intervenir pour le résoudre  
Respecter toutes les conditions et clauses du contrat, y compris celles relatives à la durée minimale d'engagement et aux conditions de résiliation  
Respecter le préavis et les procédures de résiliation mentionnées dans le contrat  
Protéger les accès au service (comme les mots de passe pour les comptes en ligne) pour éviter toute utilisation frauduleuse  
Utiliser les services sans nuire aux autres utilisateurs ou aux infrastructures du fournisseur  
Se conformer aux lois et réglementations en vigueur relatives à l'utilisation des services de téléphonie, internet et télévision  
Suivre les procédures de réclamation prévues par le fournisseur avant de saisir (s'adresser à) un médiateur ou la justice, En cas de désaccord ou de problème avec le service  
Recourir à la médiation en cas de litige non résolu avec l'opérateur, avant d'envisager des actions judiciaires.  
Vous devez respecter les conditions prévues dans le contrat.  
Vous devez payer les sommes facturées à la date prévue dès lors qu'elles correspondent aux prix et tarifs en vigueur dans votre contrat.  
Le professionnel ne peut pas vous imposer comme seul moyen de paiement le prélèvement automatique. Il doit vous proposer un autre moyen de paiement, par chèque ou par virement par exemple.  
Si des frais vous sont demandés pour utiliser un autre moyen de paiement, les frais doivent être justifiés (traitement du chèque...).

#### **À noter**

Si vous êtes en difficulté financière, votre opérateur ou fournisseur ne peut pas vous facturer de frais liés à un rejet de paiement.  
Si vous ne payez pas vos factures, votre opérateur ou votre fournisseur peut arrêter le service et reprendre les appareils prêtés (box internet, décodeur...).

#### **Quelles sont les sanctions pour le consommateur en cas de non-respect de son contrat de téléphonie, internet ou télévision ?**

Si vous ne respectez pas votre contrat de téléphonie, internet ou télévision, ou que vous ne payez pas vos factures à temps, vous vous exposez à ses sanctions. Notamment :

Frais de retard  
Suspension du service  
Résiliation du contrat par l'opérateur et paiement de frais de résiliation anticipée  
Frais pour non retour du matériel ou matériel endommagé  
Inscription au fichier des incidents de paiement suite à une procédure de recouvrement.

#### **Le contrat de téléphone, internet ou télévision peut-il être modifié ?**

Les informations diffèrent selon que la demande vienne de l'opérateur ou de vous :  
L'opérateur ou le fournisseur ne peut pas modifier votre contrat sans vous en informer.  
Par exemple, il ne peut pas supprimer une chaîne de télévision ou baisser votre forfait de données mobile sans vous avertir.  
Il doit vous avertir de tout projet de modification du contrat au minimum 1 mois avant son application. Il peut le faire par courrier ou par tout autre support durable (par l'envoi d'un mail par exemple).  
Dès que votre abonnement est modifié, vous avez 4 mois pour accepter les modifications (dans ce cas, vous n'avez rien à faire), ou les refuser et résilier votre contrat sans frais ni pénalités. Une fois votre contrat résilié, vous pourrez changer d'opérateur ou de fournisseur.  
Vous pouvez demander la modification de votre contrat uniquement si une clause (c'est-à-dire une disposition) de votre contrat le prévoit.  
La modification de votre contrat se matérialise soit par un nouveau contrat, soit par un avenant ajouté à votre contrat initial.  
La modification peut entraîner un allongement de votre période d'engagement.  
Toutefois, le professionnel ne peut pas vous imposer une durée minimum d'engagement de plus de 24 mois (2 ans).

#### **Exemple**

Si vous avez signé un contrat de 24 mois et demandez à modifier votre contrat avant la fin des 24 mois, votre opérateur peut vous proposer une durée d'engagement supplémentaire de 24 mois au maximum. Pour cela, il doit vous proposer le même service pour une durée d'engagement de 12 mois au minimum. La durée doit être prévue dans votre nouveau contrat.

## Le contrat de téléphone, internet ou télévision peut-il être renouvelé automatiquement ?

On appelle reconduction tacite du contrat le renouvellement automatique du contrat après qu'il ait pris fin. Le contrat initial doit prévoir une clause de tacite reconduction pour que son renouvellement automatique soit possible. Votre opérateur ou fournisseur doit vous informer par écrit de votre droit à ne pas renouveler le contrat, même si le contrat contient une clause de tacite reconduction. Il doit le faire au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la fin de la période autorisant le rejet de la reconduction. Sans information de sa part, vous pouvez mettre fin immédiatement et gratuitement au contrat par courrier recommandé avec accusé de réception.

## Que faire en cas de litige concernant l'exécution de votre contrat de téléphonie, internet ou télévision ?

En cas de litige concernant l'exécution de votre contrat, vous pouvez suivre les étapes suivantes :  
 Contacter le service client de votre opérateur pour essayer de régler le problème à l'amiable. Il est important de garder une trace écrite de vos échanges (courriers, e-mails).  
 Envoyer une lettre de mise en demeure si le service client ne répond pas ou ne règle pas votre problème  
 Alerter l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)  
 saisir le médiateur des communications électroniques  
 Saisir les services départementaux de la protection des populations  
 Saisir le tribunal judiciaire si vous n'avez pas trouvé de solution amiable avec l'opérateur  
 Faire appel à une association de consommateurs pour qu'elle vous aide dans vos démarches. Dans certains cas, elle peut mener des actions collectives contre l'opérateur.

### Où s'adresser ?

Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)

### Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

### Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

#### Contrat de communications électroniques

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

#### Téléphonie mobile

Portabilité du numéro

Perte

Vol

## Questions – Réponses

- Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

Toutes les questions réponses

### Et aussi...

- Téléphone, internet ou télévision : conclusion du contrat
- Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

## Pour en savoir plus

- Je veux modifier mon contrat en restant avec le même fournisseur ou opérateur  
Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- La modification contractuelle  
Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

## 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
- Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

**Services en  
ligne**

- Alerter l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)  
Téléservice

**Textes de  
référence**

- Code de la consommation : article L224-27  
Contrats de services de communications électroniques
- 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



**Ville de**

**Palavas-les-Flots**

*Mairie de Palavas-les-Flots*

*Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.*

*Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots*

*Tél. : 04 67 07 73 00*