



Comment résilier son abonnement internet

Par **Visiteur**, le **19/03/2007 à 13:43**

Je souhaite résilier mon abonnement auprès de mon fournisseur d'accès à internet. Comment dois-je procéder ?

Le premier réflexe à avoir lorsque vous souhaitez résilier votre abonnement est de consulter les conditions générales et spécifiques de celui-ci, et plus particulièrement les conditions et modalités de sa résiliation.

Tout d'abord, dans le cas où la période d'engagement contractuel de votre abonnement n'est pas terminée, vous ne pouvez résilier celui-ci que dans les cas prévus au contrat ou de force majeure. En dehors de ces cas, vous ne pouvez pas procéder à sa résiliation de manière unilatérale, c'est-à-dire sans le consentement du prestataire sauf à payer une indemnité. Toutefois, en cas de motif légitime « ne permettant plus à [l'abonné] d'avoir l'utilité du service », tel que la perte d'emploi, la maladie..., vous pouvez résilier votre abonnement sans frais de manière anticipée (Jugement du Tribunal de grande instance de Paris, 1^{re} chambre, 5 avril 2005).

Ensuite, dans le cas où vous n'avez pas de période d'engagement ou si celle-ci est arrivée à son terme, vous pouvez résilier votre abonnement à tout moment sous réserve de respecter certaines modalités.

Nous attirons votre attention sur différents points.

La plupart des abonnements comportent une durée de préavis que vous devrez respecter lors de la résiliation de votre abonnement. Cette durée varie selon les fournisseurs d'accès à internet (FAI). Certains frais de résiliation peuvent également être facturés par le FAI.

Un autre point important a trait au retour du modem et autres matériels. En effet, dans la plupart des cas, le matériel fourni par le FAI est loué par les abonnés. Ainsi, lorsque vous résiliez votre abonnement, vous devez renvoyer le matériel (équipement terminal, câbles, filtre ADSL, télécommande...) à votre FAI. Les conditions de retour du matériel loué ou prêté sont prévues dans votre contrat (envoi par colis en recommandé avec accusé de réception, délai de retour à compter de la résiliation...). En cas de non retour du matériel loué ou prêté, le FAI sera en droit de vous demander de le rembourser (prix prévu dans les conditions générales de vente) ou de ne pas vous restituer la somme versée au titre du dépôt de garantie. À l'heure actuelle, aucun délai de remboursement du dépôt de garantie n'a été imposé aux FAI. Il conviendra

alors de se référer aux conditions générales d'abonnement.

Certains fournisseurs d'accès à internet prévoient la faculté pour leurs abonnés de résilier en ligne. Dans ce cas, n'oubliez pas d'imprimer les justificatifs. D'autres soumettent la prise en compte de la résiliation à l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Sachez par ailleurs qu'il est préconisé d'envoyer à votre FAI votre demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à des fins de preuve.

Dès lors que vous avez valablement résilié votre contrat, le fournisseur doit cesser tout prélèvement sous réserve que vous ayez réglé votre solde. À défaut, vous avez la possibilité de vous adresser au service chargé de la facturation et de la comptabilité de votre fournisseur d'accès à internet afin d'expliquer votre situation et d'obtenir le remboursement des sommes indûment prélevées. Si le FAI ne s'exécute pas, vous pouvez lui envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception le mettant en demeure de vous rembourser les sommes indûment prélevées. Il sera à ce titre utile de joindre à votre courrier toute pièce justificative. En l'absence de réponse, vous pouvez faire valoir vos droits en justice.

Droitdunet