



Souhait de résilier mon abonnement canalsat

Par **Mini53**, le **06/03/2012** à **20:43**

Bonjour,
Je suis séparée depuis 2 ans 1/2 et divorcé de puis bientôt 1 an. J'ai déménagé il y a 1 an. Pour des raisons financières, j'ai souhaité résilier mon abonnement canalsat que j'ai depuis 10 ans. Ma date d'anniversaire étant au 31 janvier. A priori, le divorce et les modifications financières ne sont pas un motif d'arrêt de contrat d'après ce qu'ils m'ont dit. J'ai appelé après avoir passé ma date d'anniversaire, ils m'ont donc proposé une promotion pour me permettre de continuer à obtenir canalsat et peut être me faire changer d'avis sur ma résiliation. Début décembre, j'ai suivi les étapes indiquées dans leur magazine pour résilier mon contrat. Sur celui-ci on ne précise pas d'envoyer le courrier de résiliation par lettre recommandée et dans la précipitation je n'y ai pas pensé. Depuis, le 31 janvier, je continue à recevoir canalsat et donc à être débitée. Je les ai donc appelé. Ils disent ne pas avoir reçu mon courrier et ne peuvent donc rien faire avant ma nouvelle date d'anniversaire fixée maintenant au 31 janvier 2013. Je leur ai dit qu'ils devaient dans ce cas préciser dans leur magazine l'utilisation de la lettre recommandée et me répondent qu'ils ne peuvent pas forcer leurs clients. Peuvent-ils me forcer à payer depuis 1 an et pendant encore 1 an pour un abonnement que je ne veux pas et qu'il m'est parfois difficile de payer au vu de mes revenus et de mes frais mensuels qui sont maintenant modifiés?
Suis-je en droit de faire opposition à ma banque?
En vous remerciant de votre aide.

Par **pat76**, le **07/03/2012** à **15:28**

Bonjour
Le coup classique, on vous invite à résilier par lettre simple et ensuite l'on vous dit ne rien avoir reçu.
Une résiliation de contrat se fait pas LRAR et pour tout courrier dans un litige avec qui que ce soit, c'est la même chose.
Lisez ci-dessous et vous verrez que CanalSAT indique qu'il faut envoyé une lettre recommandée pour la résiliation.
Résiliation

CanalSat
 Adresse de résiliation CanalSat
 CANAL+ et/ou CANALSAT
 Service résiliation
 TSA 86712
 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9
 Quand résilier votre abonnement CanalSat ?
 Attention le contrat d'abonnement à CANALSAT, avec ou sans option, est un contrat à renouvellement automatique. Il comporte une clause de tacite reconduction.
 Afin de résilier votre contrat CanalSat vous devez donc envoyer votre lettre de résiliation au plus tard 1 mois avant l'échéance du contrat sinon votre contrat sera renouvelé pour une période de 12 mois.
 Conditions exceptionnelles de résiliation
 En cas de dysfonctionnement technique, déménagement, des conditions particulières de résiliation sont prévues, consulter dans ce cas les conditions générales d'utilisation. En cas de déménagement, l'utilisateur CanalSat Haut Débit aura l'obligation de résilier son Forfait CanalSat Haut Débit par exemple.
 Lien vers conditions générales de service CanalSat (au 1er septembre 2009)
 Modèle de lettre de résiliation CanalSat
 La demande de résiliation de votre abonnement CanalSat sera effectuée par lettre recommandée avec avis de réception
 [Prénom - NOM]
 [Votre adresse]
 [numéro d'abonné CanalSat]
 Destinataire :
 CANAL+ et/ou CANALSAT
 Service résiliation
 TSA 86712
 95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9
 [Lieu, Date]
 Objet : Résiliation abonnement CanalSat
 Recommandé avec Accusé de Réception
 Madame, Monsieur,
 Par la présente, veuillez accuser réception de la résiliation de mon abonnement à CanalSat.
 Conformément aux conditions générales de vente, je vous remercie de prendre les mesures adéquates pour mettre fin au contrat d'abonnement qui nous lie à l'échéance annuelle du ../../. conformément aux conditions générales.
 Comme prévu par l'article 2004 du Code Civil, je vous informe également de la révocation de l'autorisation de prélèvement automatique. Après réception de votre facture de clôture de compte, je vous réglerai les éventuels montants dûs avec le moyen de paiement de mon choix.
 Merci de m'indiquer par retour de courrier la marche à suivre pour restituer le décodeur.
 Veuillez accepter, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.
 Préavis de résiliation CanalSat
 La résiliation reçue par CanalSat jusqu'au 20 du mois (date de l'accusé réception faisant foi) prendra effet à la fin du mois concerné.
 La résiliation reçue par CanalSat à compter du 21 du mois (date de l'accusé réception faisant foi) produira ses effets à la fin du mois suivant.
 Frais de résiliation CanalSat
 Les frais de résiliation de CanalSat sont de 0€.
 Restitution du matériel CanalSat (décodeur)
 les Equipements devront être restitués par l'Abonné dans un délai de 1 mois suivant la fin de l'Abonnement, auprès d'un distributeur agréé.
 A défaut de restitution de la totalité des Equipements et après une relance restée infructueuse, CanalSat adressera à l'Abonné une mise en demeure de restitution. Dans le cas où cette mise en demeure resterait sans effet dans les 15 jours suivants une indemnité forfaitaire sera prélevée sur le compte de l'Abonné.
 Le montant de cette indemnité forfaitaire est de :
 75€ pour tout décodeur analogique,
 200€ pour tout décodeur numérique,
 350€ pour tout décodeur numérique avec disque dur,
 20€ pour toute Carte d'Abonnement ou Clé analogique,
 10€ pour un bloc alimentation,
 10€ pour une télécommande,
 5€ pour chaque câble manquant (HDMI, péritel, téléphone, alimentation etc.)
 Le montant de l'indemnité s'imputera au préalable sur le montant du dépôt de garantie versé initialement par l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 5.2 (i) des conditions générales.

Par Mini53, le 07/03/2012 à 15:43

Je sais que pour la LRAR, je suis fautive. Par contre, lorsque j'ai énoncé mon divorce à canalsat et à mon déménagement avec mon refus de payer pour un abonnement que je ne pourrais plus recevoir sans parabole on m'a informé que la seule solution était de prendre un

décodeur TNT puisque le divorce (donc changement de situation financière) tout comme le déménagement n'étaient pas de motifs d'arrêt de l'abonnement avant la date d'anniversaire.
Me suis-je fais avoir sur ce coup et puis-je jouer là dessus pour résilier avant la date qui est maintenant dans 11 mois?
Car dans la réponse que vous venez de me donner je comprends que je me suis faite avoir et qu'il n'y a rien à faire que de renouveler ma demande de résiliation dans 10 mois et de continuer à payer jusque là!

Par **pat76**, le **07/03/2012** à **17:00**

Bonjour
Ce ne sera pas évident car vous n'avez pas envoyé de lettre recommandée donc aucune preuve de ce que vous avancez, et CANALSAT jouera sur ce fait en cas d'action en justice.
Faites vous aider par une association de consommateurs, cela aura plus de poids pour la réclamation.