**SOUSCRIPTION, FACTURATION,
PROBLÈMES TECHNIQUES**

Tout au long de votre engagement, il se peut que vous soyez confronté à plusieurs difficultés avec l'opérateur auprès duquel vous vous êtes abonné.

ABONNEMENT INTERNET, FIXE, MOBILE**Je rencontre une difficulté liée à la souscription de mon contrat**

Bien souvent, les consommateurs souscrivent à un abonnement Internet à la suite d'un **démarchage à domicile ou téléphonique**. Il s'agit de procédés par lesquels un vendeur **se déplace** à votre domicile ou vous contacte **par téléphone** pour vendre un bien ou un service.

Le vendeur se doit de respecter **certaines règles** telles que la délivrance d'une information précontractuelle au client, du contrat lors du démarchage, d'un **bordereau de rétractation**, ou encore l'interdiction de recevoir un paiement avant 7 jours.

DÉMARCHAGE À DOMICILE

Sachez que dans ces deux situations, vous avez la possibilité de vous **rétracter dans les 14 jours qui suivent la conclusion du contrat**. Pour ce faire, nous vous invitons à envoyer un **courrier recommandé avec avis de réception au vendeur avant l'écoulement du délai** précité pour lui faire part de votre volonté de mettre un terme à votre abonnement.

Certains opérateurs de télécommunications prévoient un **formulaire de rétractation** à la disposition du consommateur directement en ligne. Dans tous les cas, la **preuve de votre envoi** devra toujours **être conservée précieusement**.

Certaines sociétés prévoient un délai de rétractation plus long au bénéfice du consommateur. De ce fait, nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales de vente pour connaître le délai dont vous pourrez vous prévaloir.

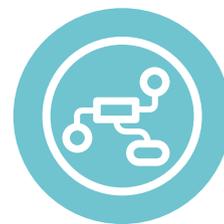
BON À SAVOIR**Si vous avez souscrit à votre abonnement par le biais d'un site Internet**

Vous disposez également de ce **droit de rétractation**. Lorsque le **délai de rétractation est écoulé**, vous êtes **en principe engagé**. Néanmoins, vous pouvez toujours **tenter de trouver une solution amiable avec l'opérateur** en lui envoyant un **courrier recommandé avec avis de réception** exposant les raisons pour lesquelles vous souhaitez vous rétracter, accompagné des pièces justificatives nécessaires.

Dans le cas où votre souscription a été réalisée en magasin

Sachez **qu'aucun droit de rétractation n'est prévu par la loi**. Néanmoins, vous avez la possibilité de **consulter les conditions générales de vente du fournisseur** auprès duquel vous avez souscrit **pour vérifier si cette possibilité est prévue pour le consommateur**.

**AFOC**



Je rencontre une difficulté liée à la facturation de mon abonnement

Lorsque vous constatez un **problème de facturation**, n'hésitez pas à adresser un **courrier recommandé avec avis de réception au service client de l'opérateur** concerné pour contester la somme qui vous est réclamée, en joignant tous **les justificatifs nécessaires** au soutien de votre demande (ex. : contrat).

ATTENTION

Le code de la consommation autorise les opérateurs à procéder unilatéralement à des **modifications tarifaires**. Néanmoins, sachez que les fournisseurs d'accès doivent vous délivrer cette information par courriel ou par courrier au moins **1 mois** avant son entrée en vigueur. Par la suite, vous aurez la possibilité de **résilier** votre contrat sans pénalité dans un délai de **4 mois** après l'entrée en vigueur de la modification.

A) JE RENCONTRE DES PROBLÈMES TECHNIQUES

En cas de **défaillances techniques persistantes**, vous devez dans un premier temps mettre en demeure par **courrier recommandé** le service client de l'opérateur d'y remédier dans un **délaï raisonnable** avant d'envisager de **résilier votre contrat**.

B) JE RENCONTRE UNE DIFFICULTÉ LIÉE À LA RÉSILIATION DE MON ENGAGEMENT

Ce n'est que lorsque vous décidez de **résilier votre engagement de manière anticipée** et **sans motif légitime**, que l'opérateur pourra vous réclamer des **frais de résiliation anticipés**.

- Dans le cadre d'un engagement de **12 mois**, vous serez redevable des mensualités restantes jusqu'à la fin de votre contrat.
- Si vous vous êtes engagé pour **24 mois**, vous devrez payer, en plus des mensualités restantes jusqu'au 12^e mois, 25 % des mensualités du 13^e au 24^e mois.
- Enfin, si vous disposez d'un **engagement de 24 mois et que vous souhaitez résilier à l'issue de la première année**, vous devrez vous acquitter de 25 % des mensualités restantes.

BON À SAVOIR

Lorsque vous restituez votre matériel, veillez à envoyer votre colis en recommandé avec avis de réception, ou à demander un récépissé en cas de remise en boutique. Si un défaut de restitution vous est facturé alors même que vous avez rendu le matériel, adressez un courrier recommandé avec avis de réception à l'opérateur, en joignant ledit récépissé ou avis de réception. Sachez que dans le cas où vous n'auriez aucun document justifiant cette restitution, l'opérateur pourra vous réclamer des frais s'ils sont prévus dans votre contrat.

Lorsque vous souhaitez résilier votre abonnement à la fin de votre engagement, le fournisseur est en droit de vous réclamer des **frais de résiliation**. Néanmoins, ces frais **doivent correspondre aux charges liées à la réception du service pendant le délai de préavis** qui ne peut excéder 10 jours.

Il peut arriver que l'opérateur **continue à vous prélever malgré votre résiliation**. Sachez tout d'abord que la résiliation d'un abonnement doit être effective dans un **délaï de 10 jours à compter de la réception de votre demande**. Si vous n'obtenez aucune réponse, nous vous invitons à contacter votre banque pour **faire opposition au prélèvement**. Adressez également un **courrier recommandé avec avis de réception au service client** en exposant votre situation, et en mettant en demeure l'opérateur de cesser tout prélèvement.

Quelles que soient les difficultés rencontrées, nous vous invitons à réitérer votre démarche si vous n'obtenez aucune intervention satisfaisante. Une saisine du **médiateur** compétent pourra être envisagée en dernier recours si aucune issue favorable à votre litige ne vous est proposée.