

RESILIATION D'UN ABONNEMENT MOBILE **(Luxembourg, Belgique, France)**

Résilier un abonnement de téléphone mobile ne demande pas de formalité compliquée. Mais les conditions dans lesquelles un contrat peut être résilié varient fortement de pays en pays.

Vous trouverez ci-dessous des informations sur la résiliation d'un abonnement mobile au Luxembourg, en Belgique et en France. Pour ce qui concerne l'Allemagne, nous vous invitons à consulter la fiche d'information « Kündigung eines Mobilfunkvertrages ».

Lorsque vous décidez de résilier votre abonnement, vérifiez tout d'abord si les conditions de votre contrat prévoient des exigences particulières. Résiliez-le de préférence par courrier recommandé ou fax afin de garder une trace de la date de votre demande de résiliation.

Important!

Si vous avez souscrit un abonnement avec lequel vous avez reçu un téléphone mobile, l'opérateur peut vous demander de rembourser une partie du prix de l'appareil.

Au Luxembourg :

Les conditions de résiliation dépendent de la durée d'engagement minimale prévue par votre contrat :

- si votre abonnement est sans durée d'engagement, vous pouvez résilier à tout moment sans frais
- si votre contrat prévoit une durée d'engagement, les règles sont différentes. Le plus souvent, les délais d'engagement sont de 12 ou 24 mois. Si vous résiliez avant la fin de ce délai, vous risquez de payer des frais de résiliation

Afin d'être sûr de pouvoir résilier votre contrat en cas de déménagement, demandez lors de la souscription du contrat à y faire insérer une «clause diplomatique».

En Belgique:

- si vous avez souscrit un abonnement à durée indéterminée, vous ne devez rien payer pour le résilier
- si vous avez souscrit un abonnement à durée déterminée en cours depuis plus de 6 mois, vous ne payez rien
- si vous avez souscrit un abonnement à durée déterminée en cours depuis moins de 6 mois, vous payez le forfait de votre abonnement jusqu'au 6^{ème} mois inclus

En France:

- si vous avez souscrit un abonnement sans engagement, vous êtes libre de résilier à tout moment sans frais en respectant un préavis de 10 jours francs maximum
- si vous avez souscrit un abonnement avec engagement minimum (12 ou 24 mois) mais que la date d'engagement est dépassée vous pouvez résilier à tout moment sans frais
- si vous êtes encore engagé vous pouvez résilier sans frais pour un motif légitime prévu au contrat (chômage, surendettement, déménagement à l'étranger...). Sans motif légitime vous devrez payer des frais de résiliation anticipée. Pour les contrats de 12 mois vous devrez payer la totalité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement. Pour les contrats de 24 mois et plus l'indemnité est plafonnée à partir du 13^{ème} mois au quart des sommes restant à payer jusqu'à la fin du contrat

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.