

FICHE DE PROCÉDURE

Résiliation de votre ancien opérateur téléphonie & internet

Afin de faciliter votre transition vers votre nouveau fournisseur, voici les étapes à suivre pour résilier votre contrat actuel.


Étape 1 : Vérifier votre engagement et vos conditions de résiliation

Avant toute démarche, il est essentiel de vérifier :

La durée de votre engagement

En général :


- Les opérateurs comme Orange, Bouygues, SFR proposent souvent des engagements d'environ 12 mois.
- Koesio propose généralement des engagements plus longs (souvent 5 ans).
- ADista propose également des engagements d'environ 3 ans

 Ces durées peuvent varier selon votre contrat. Il est indispensable de vérifier votre contrat ou vos conditions générales de vente.

Les conditions de résiliation

Certains opérateurs imposent :

- Un **préavis** (parfois plusieurs mois)
- Une **lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)**
- Un délai strict (exemple : résiliation à notifier jusqu'à 120 jours avant la date d'échéance)

 **Attention** : Si le préavis n'est pas respecté, le contrat peut être reconduit automatiquement.

Étape 2 : Envoyer la lettre de résiliation

La résiliation doit être envoyée en **lettre recommandée avec accusé de réception**.

Voici un modèle que vous pouvez utiliser 🖱️

Modèle de lettre de résiliation

[Votre Nom / Raison sociale]

[Adresse complète]

[Numéro de contrat / Référence client]

À l'attention du service résiliation

[Nom de l'opérateur]

[Adresse de l'opérateur]

Objet : Résiliation de mon contrat n°[Numéro de contrat]

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous informe de ma volonté de résilier mon contrat [type de service : internet / téléphonie] n°[référence], souscrit le [date].

Conformément aux conditions contractuelles, je vous remercie de bien vouloir prendre en compte cette demande en respectant le préavis applicable, pour une résiliation effective à la date prévue au contrat, soit le [...]

Je vous remercie de bien vouloir me confirmer par écrit la bonne prise en compte de cette résiliation.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Nom / Signature]

Étape 3 : Vérifier que la résiliation est bien effective

Une fois la lettre envoyée :

- ✓ Conservez l'accusé de réception
- ✓ Contactez le service client pour confirmer l'enregistrement
- ✓ Vérifiez la date de fin contractuelle
- ✓ Contrôlez l'arrêt de la facturation

 Important :

Ara peut vous aider à préparer un modèle de lettre de résiliation, mais il vous appartient de vous assurer que votre opérateur a bien pris en compte la demande et confirmé la date effective de résiliation.