

Cahier du Citoyen

Livret
Internet et
Télécom



LA ROCHE-JAUDY

Comment trouver les meilleures offres ?

Les offres de forfaits mobiles et internet changent en permanence, parfois sur une courte période. Ce livret a donc pour objectif de vous aider à savoir où se renseigner pour obtenir la meilleure offre disponible au moment où vous la désirez.

Si vous préférez être renseigné directement par téléphone, il est possible d'obtenir un conseiller de Sélectra du lundi au vendredi de 9h à 21h et le samedi de 10h à 19h.

Pour faire au plus simple, réfléchissez aux services dont vous avez besoin :

- > Un accès Internet à la maison ?
- > La télévision par Internet ?
- > Une ligne de téléphone fixe ?
- > Appelez-vous souvent à l'étranger ?
- > Un accès à Internet par le mobile (Data) ?

Il est bon aussi de tenir compte de l'aspect «engagement». Certaines offres sont moins chères, mais peuvent vous engager sur 1 ou 2 années.

Enfin, il est bon de réfléchir à votre dépense globale (Box à la maison + Téléphones mobiles) par mois. Certains opérateurs appliquent des tarifs réduits pour les téléphones mobiles, si l'on est déjà abonné à leur offre Internet. Il est possible également de rattacher tous les mobiles du foyer ...

Comment savoir où le réseau et un opérateur passent le mieux ?

Tous les opérateurs ne sont pas disponibles partout sur le territoire. La qualité du réseau n'est pas non plus la même selon le lieu où l'on est.

Les sites suivants permettent de savoir comment marchent les différents réseaux en France ou dans votre commune.

Les réseaux mobiles

Contacts

Des comparateurs d'offres régulièrement mis à jour existent :

- <https://www.echosdunet.net/>
- <https://www.monpetitforfait.com/>

Conseiller de Sélectra

09 75 18 80 51

<https://www.arcep.fr>

<https://www.monreseau mobile.fr>

<https://www.monpetitforfait.com/comparateur-box-internet/test-eligibiliteinternet>

Pour suivre l'installation de la fibre

https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1554122251/user_upload/carte_et_donnees/outils/iframe-carte-fibre-embed-page.html

La carte est accessible à ce lien

<https://www.monreseau mobile.fr>

Tester son éligibilité pour une box internet

Vous trouverez sur le site mon petit forfait des tests d'éligibilité, vous indiquant si votre logement, peut recevoir une connexion internet du fournisseur choisi.

Bon à savoir

Si vous ne souhaitez plus être dérangé par le démarchage commercial par téléphone, vous pouvez vous inscrire sur les listes de Bloctel, qui bloquera ces appels.

Les frais de résiliation

Si vous aviez souscrit une offre box sans engagement, il n'y a pas de problème, la résiliation par lettre recommandée peut se faire à tout moment. Mais la majorité des fournisseurs vous factureront des **frais de résiliation** (environ 50€ par exemple si vous désirez résilier une offre internet Livebox zen). Sachez qu'il y a de grandes chances pour que votre nouvel opérateur vous rembourse les frais que vous verserez à celui que vous résiliez.

Il existe des motifs dits « légitimes » grâce auxquels on peut rompre son contrat internet sans déboursier 1€.

Vous êtes encore engagés par contrat mais :

- > Votre fournisseur d'accès internet ne vous fournit pas les services pour lesquels vous avez signé.
- > Votre situation a changé et fait partie de la liste inscrite dans les conditions générales de vente ou des cas de force majeure reconnus par la jurisprudence et la Cour de Cassation : hospitalisation longue durée, chômage, surendettement, déménagement à l'étranger...
- > Votre opérateur a modifié votre contrat initial (contenu, services, tarif).

Dans ces cas, **aucun frais de fermeture de la ligne ne vous sera demandé**. Si votre motif est différent de ceux listés ci-dessus, il faudra vous acquitter des frais liés à la résiliation.

Vous n'êtes pas ou plus engagé, et donc votre fournisseur internet peut vous demander une somme forfaitaire au titre des « frais de résiliation » sauf, si :

- > L'opérateur ne peut pas ou plus vous proposer un accès à internet conforme au contrat.
- > Les services que l'on doit vous fournir rencontrent des défaillances.
- > Les nouvelles CGV (Conditions Générales de Vente) de votre contrat ne vous conviennent pas.
- > Pour quelque raison que ce soit, l'accès à internet depuis votre lieu d'habitation n'est plus possible.

Dans ces cas-là, **vous n'aurez pas à régler de frais de résiliation**. Il faut, pour bénéficier de cette exemption de frais de résiliation, joindre un justificatif à votre demande

Chaque fournisseur propose son test d'éligibilité, tests recensés sur ce lien

<https://www.monpetitforfait.com/comparateur-box-internet/test-eligibilite-internet>

L'inscription gratuite se fait sur ce site
<http://www.bloctel.gouv.fr/>

Lettre type de résiliation Internet

Vos Prénom et Nom
Adresse
Code Postal Ville

Votre destinataire
Adresse
Code Postal Ville

Objet: demande de résiliation d'un abonnement internet

Messieurs

Conformément à vos conditions générales de souscription, je souhaiterais demander la résiliation immédiate de mon abonnement internet souscrit chez vous.

Voici les informations concernant cette demande :

Numéro de client :
Numéro de contrat :
Date de souscription :

Ainsi, mon engagement sur la durée étant dépassé, mon abonnement internet devra prendre fin dès réception de cette lettre par vos services.

En espérant que ma demande soit prise en compte rapidement, veuillez croire, Messieurs, en l'assurance de ma considération.

Nom, Prénom.
Fait à , le ../../..

**Coordonnées des opérateurs
principaux pour effectuer
une résiliation**

Bouygues Telecom
Service résiliation
60436 Noailles Cedex 9

Freebox Résiliation
C/O PUBLIDISPATCH
6 rue Désir Prévost
91075 Bondoufle

Orange Service Clients Internet
TSA 90008
59878 Lille Cedex 9

Sfr
Service résiliation
TSA 30103
69147 Lyon Cedex 20