

## COMMENT RÉSILIER POUR FAUTE

La résiliation pour faute permet de ne pas payer les frais de résiliation (45€).

La résiliation pour faute doit être motivée par une vraie faute du prestataire (l'inexécution des obligations contractuelles).

### 1 - PREMIÈRE ÉTAPE : MISE EN DEMEURE DE FAIRE/RÉTABLIR/...

Avant de résilier vous devez mettre en demeure votre prestataire de régler sa faute : le mettre en demeure de rétablir votre connexion (par exemple) en lui donnant un délai. Cela se fait par lettre avec accusé de réception (voir modèle plus bas)

### 2 - DEUXIÈME ÉTAPE : MISE EN DEMEURE DE RÉSILIER POUR FAUTE

Votre prestataire a une obligation de résultat si au bout du délai imparti vous rencontrez les mêmes problèmes... Résiliez - (voir modèle plus bas)

### 3 - TROISIÈME ÉTAPE : LA JUSTICE (SI VOUS LE SOUHAITEZ)

Vous voulez obtenir réparation et/ou vous n'avez pas obtenu les remboursements des trop perçus ou des frais, vous êtes en droit de saisir le tribunal de proximité sans que vous ayez besoin d'un avocat.

(voir ce billet : <http://www.noos-info.net/viewtopic.php?topic=6135&forum=13>) vous pouvez aussi passer par une association de consommateur.

#### IMPORTANT

- avant de faire opposition au prélèvement lisez ceci :

<http://www.noos-info.net/viewtopic.php?topic=6219&forum=13>

- conservez toutes les pièces qui justifieront vos arguments lors d'une procédure (copie des lettres avec AR, coupons des AR retournés par la poste, factures du prestataire, des frais que vous avez engagés, relevés bancaires, téléphoniques...)

## MODÈLES DE LETTRE

### MISE EN DEMEURE DE FAIRE/RÉTABLIR

Voir page 2, ou sur le forum : <http://www.noos-info.net/viewtopic.php?topic=6233&forum=13>

Voir la fiche noos-info N° 040207/1143 : "Comment mettre en demeure de rétablir la connexion"

### MISE EN DEMEURE ET RÉSILIATION POUR FAUTE

Voir page 3, ou sur le forum : <http://www.noos-info.net/viewtopic.php?topic=6232&forum=13>

## COMMENT METTRE EN DEMEURE DE RÉTABLIR LA CONNEXION

Si vos appels à la hotline restent infructueux, inutile de perdre plus votre temps et votre argent. Envoyez une lettre avec accusé de réception, mettant votre prestataire face à ces obligations contractuels..

### MISE EN DEMEURE DE FAIRE/D'ÉTABLIR/DE RÉTABLIR

*Vos NOM et prénom,*

*Votre adresse.*

*Vos ref : (n° et ref client)*

*Nom et adresse du FAI*

*Objet: mise en demeure d'établir*

*(ou de rétablir) la connexion*

*A ..., le ...*

*Monsieur , Madame,*

*Je me suis abonné à vos services (Internet/téléphone/tv...) le ... Or, à ce jour (ou depuis le...), je n'ai pas accès à vos services (ou vos services ne fonctionnent pas correctement, expliquez le problème).*

*En dépit de (inscrivez vos démarches : appels à la hotline, déplacement en boutique, intervention technicien, mails...) ces problèmes subsistent.*

*En conséquence, je vous mets en demeure de procéder, sous dix jours ouvrés à compter de la réception de la présente,*

**1** - *au rétablissement de votre service, conformément à vos obligations contractuelles (article 1146 du Code Civil) .*

**2** - *de me rembourser la somme de ... € au titre du trop perçu pour la période du ... au ... ; des frais d'appels vers votre service client se montant à ...€, des lettres en R.AR se montant à ...€, ainsi qu'une indemnisation à hauteur de ... €*

*A défaut, comme le prévoit la Loi, je pourrais saisir le juge du Tribunal d'Instance pour obtenir aux dépens de votre société des dommages et intérêts, ainsi qu'une astreinte financière jusqu'au rétablissement complet du service (article 1147 du Code Civil).*

*Comptant sur votre diligence,*

*Veillez agréer, Monsieur (Madame), l'expression de ma considération distinguée.*

*(Signature)*

-- Joignez à votre courrier les factures et relevés téléphoniques pour remboursement des frais--

Pour réagir à cette fiche article sur le Forum :

<http://www.noos-info.net/viewtopic.php?topic=6233&forum=13>

## MISE EN DEMEURE ET RÉSILIATION POUR FAUTE

Vos NOM et prénom,

Votre adresse.

Vos ref : (n° et ref client)

Nom et adresse du FAI

Objet : mise en demeure  
résiliation pour faute

A ... , le ...

Monsieur , Madame,

Je me suis abonné à vos services (Internet/téléphone/tv...) le ... Or, à ce jour (ou depuis le...), je n'ai pas accès à vos service (ou vos services ne fonctionne pas correctement, expliquez le problème).

En dépit de (inscrivez vos démarches : appels à la hotline, déplacement en boutique, intervention technicien, mails...) et d'une première mise en demeure d'établir (ou de rétablir) vos services envoyé le ..., ces problèmes subsistent.

A nouveau je dénonce votre application du contrat de prestation de service et constate l'inexécution de ce contrat, sans aucune explication ou délai de remise en état de votre part et cela depuis ... jours.

Par conséquent, je vous mets en demeure, Société ... de vous conformer aux actions suivantes, dans un délai fixe de 8 jours ouvrés à compter de la réception de cette 2ème mise en demeure – résiliation pour faute :

**1** - de prendre acte de la résiliation de plein droit du contrat sus-cité, sur le fondement de l'obligation de résultat qui pèse sur vous quant à la fourniture de ces services, sans qu'aucuns frais ne puissent m'être imputés ;

**2** - de me rembourser la somme de ... € au titre du trop perçu pour la période du ... au ... ; des frais d'appels vers votre service client se montant à ...€, des lettres en R.AR se montant à ...€, ainsi qu'une indemnisation à hauteur de ... €

**3** - de prendre acte de la révocation de mon autorisation de prélèvement sur mon compte bancaire à compter de la réception de la présente et à effet immédiat par exception au délai de 8 jours.

A défaut d'exécution de votre part dans le délai fixé, sous toutes réserves, je ferais valoir mes droits devant le Tribunal d'Instance de .... (votre lieu de résidence), afin d'obtenir entière réparation à hauteur des préjudices subis et procèderais à la suspension de tout prélèvement automatique.

Veillez agréer, Monsieur (Madame), l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

-- Joignez à votre courrier les factures et relevés téléphoniques pour remboursement des frais--

Pour réagir à cette fiche article sur le Forum :

<http://www.noos-info.net/viewtopic.php?topic=6232&forum=13>