



## Résiliation internet suite aux pannes répétées

Par **Kyros**, le **04/04/2016** à **13:46**

Bonjour,

Suite à des pannes répétées du service internet/tv/téléphone de SFR, je voudrais savoir si cela représente un motif valable pour résilier mon abonnement alors que je suis encore sous engagement. En effet nous subissons régulièrement des pannes, la dernière en date ce matin, après un appel au service client, la seule réponse donnée est celle d'un message automatique nous indiquant que la ligne subit actuellement un problème technique et que la situation devrait rentrer dans l'ordre demain à 13h. Nous nous retrouvons donc sans télé, internet et téléphone jusqu'à demain. Je pars du principe que je paye pour un service et actuellement ce service ne m'est pas rendu. Je voudrais donc résilier mon abonnement qui est encore sous engagement, sans payer de pénalités.

Merci pour vos réponses.

Cordialement.

Par **Visiteur**, le **04/04/2016** à **15:06**

Bonjour,

vous partez sur le principe que... mais pas eux probablement ! Pas certain que des pannes, même à répétition, soit un bon motif pour résilier sans pénalités !?

Hier il y a eu un petit reportage sur justement votre cas ! Et comme je le disais, il semble bien que résilier pour des pannes ne soit pas chose facile ! Voir même, ce serait du domaine de l'utopie à moins de s'armer de patience et d'apporter bien entendu tout plein de preuves ! Et que la gêne occasionnée soit conséquente ! Pour 2 jours de non connexion, il me semble que c'est des gestes commerciaux et pas de résiliation...

Par **moreau86**, le **05/07/2016** à **01:32**

Bonjour,

Je ne pense pas que les pannes répétées seront un motif valable pour résilier ton abonnement sans pénalités, car les conditions de la résiliation varient d'un fournisseur à l'autre, et en fonction de l'abonnement, s'il fait l'objet d'une période d'engagement ou non.

Bruno de Bravo Telecom <http://www.bravotelecom.com>

Par **nathM44**, le **07/07/2016** à **12:25**

Bonjour,

Je vais peut être dire une bêtise, mais il n'y a pas d'engagement sur le contrat internet. A vérifier sur le contrat.

J'ai eu le même problème. Je contactais le service technique tous les 15 jours. Je n'ai eu aucun mal à résilier mon contrat internet. En revanche, j'ai effectivement dû attendre la fin de mon engagement pour ma ligne MOBILE. Le changement d'opérateur a pris 1 semaine, sans que je ne m'occupe de rien.

Bon courage