

**RECONDUCTION
TACITE D'UN AN**



Cette clause - renouvellement automatique d'un an une fois la durée initiale du contrat échue - a été abolie en 2011 suite à la demande des organisations de consommateurs.



A la fin de la durée initiale, le contrat pourra être résilié tous les mois, avec un préavis de deux mois.

(Pour les nouveaux produits Freedom, sans appareil, la résiliation est de trente jours. Pas de durée minimale de contrat.)



A la fin de la durée initiale, le contrat pourra être résilié tous les mois, avec un préavis de deux mois.

(Orange s'engage à l'avenir à ramener à un préavis de trente jours pour les contrats sans appareils subventionnés.)

**MODIFICATIONS
UNILATÉRALES**

Si le client pouvait déjà résilier son contrat prématurément et sans frais, la formulation sera désormais plus claire. Et toute modification désavantageuse ouvrira cette possibilité, puisque le terme «important» ne figurera plus dans les prochaines CG.

Une rédaction plus claire de la clause dans les prochaines CG permettra au client de résilier sans frais en cas de modifications défavorables et non négligeables (prix, vitesse ou couverture du réseau...). Une compensation financière ou le maintien du contrat actuel peuvent être proposés à la place.

Le client pourra résilier sans frais en cas de modifications «essentielles» qui lui sont défavorables (prix, vitesse ou couverture du réseau...) en cours de contrat.

**MOTIFS POUR RÉSILIER
HORS DÉLAI**

Une indisponibilité durable du réseau, un décès ou un déménagement à l'étranger seront inscrits, sous certaines conditions, comme «justes motifs» de résiliation.

Les possibilités de résilier le contrat hors délai pour «justes motifs» (déménagement à l'étranger, réseau indisponible au domicile et au bureau, décès...) seront plus favorables au consommateur.

Il sera indiqué lors de la prochaine refonte des CG comme juste motif de résiliation sans frais les cas d'indisponibilité du réseau.

**USAGE MARKETING DE
L'«ILLIMITÉ»**

Une communication plus claire sur les abonnements Infinity est promise par le géant bleu, un point important pour les gros utilisateurs.

Pour les forfaits illimités, la limitation en minutes de conversation sera supprimée. Pas de restriction pour les volumes de données. Sunrise s'engage à communiquer clairement à partir de quel volume une réduction de vitesse est appliquée.

L'opérateur s'engage, pour ces prochains produits, à ce que le terme «illimité» ne soit plus utilisé ou que l'abonnement soit véritablement sans limites - contre un plafond de 3000 minutes de communication actuellement.