

ABDELBASSET MASLAMA
6A rue de jacquard 76140
76140 Petit quevilly
Numéro de téléphone fixe ou d'abonné : 09 80 91
06 59
Marque : Free - Résiliation Freebox

FREEBOX Résiliation
BP 40090
PubliDispatch
91003 EVRY CEDEX

A Petit quevilly, Le 18/02/2026

Objet : Résiliation Free - Résiliation Freebox (Offre Internet)

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous adresse une mise en demeure concernant les dysfonctionnements graves et persistants de mon abonnement, restés sans solution malgré mes nombreuses démarches auprès de votre service client pour la ligne téléphonique dont le numéro est le 09 80 91 06 59.

Depuis plus de deux ans, le service de télévision ne fonctionne pas correctement (problèmes de débit, grésillements, impossibilité de regarder les chaînes normalement). Ces anomalies ont été signalées à plusieurs reprises à vos services, preuves à l'appui, sans qu'aucune solution durable n'ait été apportée.

Un technicien est intervenu à mon domicile l'année dernière. Aucune réparation effective n'a été réalisée et il m'a été affirmé que le problème serait résolu dans la journée, ce qui s'est avéré inexact. Les dysfonctionnements persistent à ce jour.

Malgré l'absence de service conforme, j'ai continué à payer mon abonnement pour une prestation dont je n'ai pas bénéficié. Cette situation constitue un manquement caractérisé à vos obligations contractuelles.

Je constate donc que vos engagements ne sont pas respectés, et que l'obligation de résultat de votre société n'est pas respectée (arrêt du 8 novembre 2007 de la Cour de Cassation). J'invoque par conséquent l'inexécution de votre obligation contractuelle pour résilier mon abonnement internet.

Je vous rappelle qu'en application des articles L217-4, L217-5 et suivants du Code de la consommation, le professionnel est tenu de fournir un service conforme au contrat. Le défaut de conformité persistant ouvre droit à la résolution du contrat ainsi qu'au remboursement des sommes indûment perçues.

En conséquence, je vous mets formellement en demeure de procéder, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du présent courrier, à :

1. La résiliation définitive et sans frais de mon abonnement.
2. Le remboursement des mensualités perçues pendant les périodes où le service n'était pas fonctionnel.

À défaut de réponse écrite et satisfaisante dans le délai imparti, je me verrai contraint d'engager sans autre avis les démarches nécessaires auprès du médiateur des communications électroniques, ainsi que toute action utile afin de faire valoir mes droits.

Je vous prie de bien vouloir considérer la présente comme une dernière tentative de règlement amiable.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final horizontal stroke.