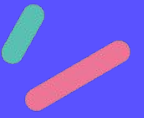


Changer

de fournisseur d'accès à Internet

Mode d'emploi





Introduction

Pourquoi changer de fournisseur Internet ?

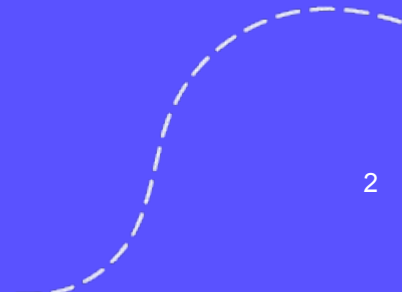
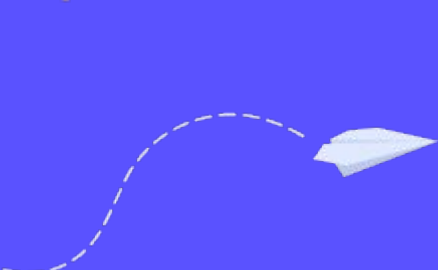
Les 8 questions clés à se poser avant de changer de fournisseur

1. À quelles offres suis-je éligible (fibre ou ADSL) ?
 - 1.1. ADSL ou fibre, quelle différence ?
 - 1.2. Comment tester mon éligibilité ?
2. Y a-t-il des frais à prévoir lorsqu'on change d'opérateur ?
 - 2.1. Frais de résiliation
 - 2.2. Pénalités pour rupture de la période d'engagement
 - 2.3. Pénalités en cas de non restitution du matériel
 - 2.4. Frais liés à l'activation de votre nouvel abonnement
3. Mon changement d'abonnement va-t-il nécessiter un rdv technicien ?
4. Puis-je être exonéré(e) des frais / pénalités de résiliation ?
5. Comment savoir si je suis encore engagé(e) auprès de mon opérateur ?
6. Quel est le bon moment pour résilier mon ancien abonnement ?
7. Comment puis-je conserver mon numéro de téléphone fixe ?
8. Quelle est la procédure de résiliation à suivre ?

Comment résilier mon ancien abonnement sans accroc ?

1. Résiliez votre abonnement par LRAR
2. Retournez votre matériel au complet
3. Faites-vous rembourser vos frais de résiliation

Comment optimiser le débit de ma box ?



Introduction

Vous envisagez de changer de fournisseur d'accès internet ? Vous trouverez dans ce guide pratique l'essentiel des choses importantes à savoir pour réaliser votre changement dans les meilleures conditions !

Changer d'abonnement internet est une pratique très courante. Cela dit, ce n'est pas toujours évident de prendre les bonnes décisions et de naviguer sereinement dans des démarches qui peuvent rapidement s'apparenter à un vrai parcours du combattant, jalonné d'embûches !

Pour les plus phobiques de l'administratifs d'entre nous, ces difficultés rendent carrément le changement de fournisseur rédhibitoire !

Plusieurs (bonnes) raisons peuvent vous motiver à changer : obtenir un prix plus compétitif, améliorer votre débit, souscrire à de nouveaux services... ou tout simplement un déménagement.

On vous résume ici tout ce que vous devez savoir avant de vous lancer, pour que votre projet se déroule sans accroc 😊

Bonne lecture !

L'équipe papernest

Internet en France

Les principaux fournisseurs d'accès à Internet (FAI)

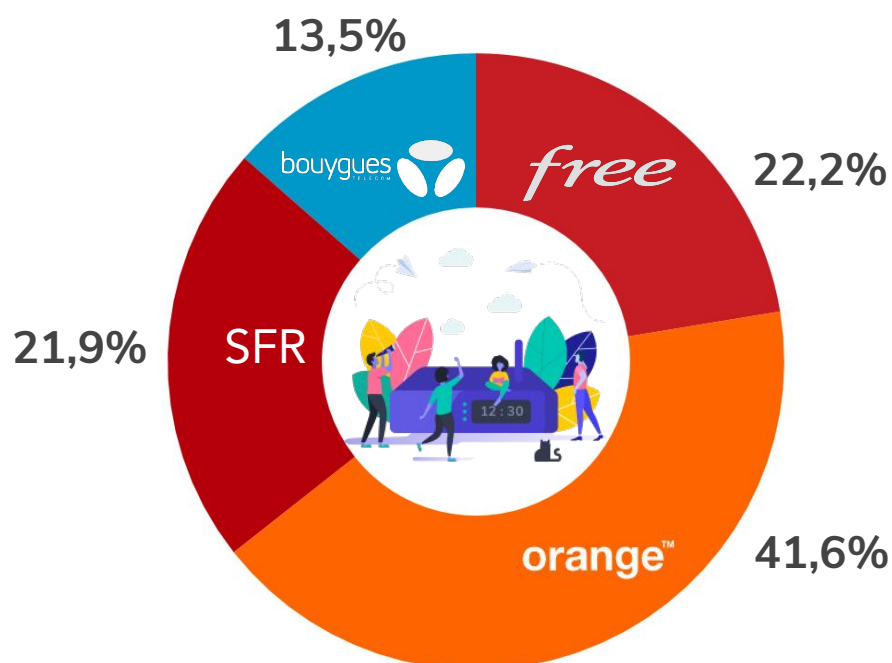
Les fournisseurs d'accès internet en France sont très nombreux !

Sans en faire la liste exhaustive, retenir que le marché est dominé par 4 opérateurs historiques (également opérateurs mobiles et déployant chacun leur propre réseau) :

- **Orange** : (anciennement France Telecom) c'est l'acteur historique et l'opérateur n°1 en France, aussi bien pour l'internet que pour la téléphonie mobile.
- **SFR** : racheté en 2015 par le groupe Numéricable (rebaptisé Altice) SFR est très actif dans le déploiement de la fibre optique et de la 4G en France.
- **Bouygues Telecom** : filiale du géant BTP Bouygues, BT est le 3e FAI arrivé sur le marché, après Orange et SFR.
- **Free** : dernier arrivé sur le marché, Free est le 1e fournisseur à avoir proposé des offres low-cost (poussant les acteurs historiques SFR et Orange à créer leurs propres marques low-cost : Sosh et Red by SFR). La Freebox Revolution a été le 1e forfait "triple play" commercialisé en France. Free est désormais le 2e FAI du marché, derrière Orange, en termes de parts de marché.

Part de marché du haut et très haut débit en France

(source : chiffres FAI 2019)



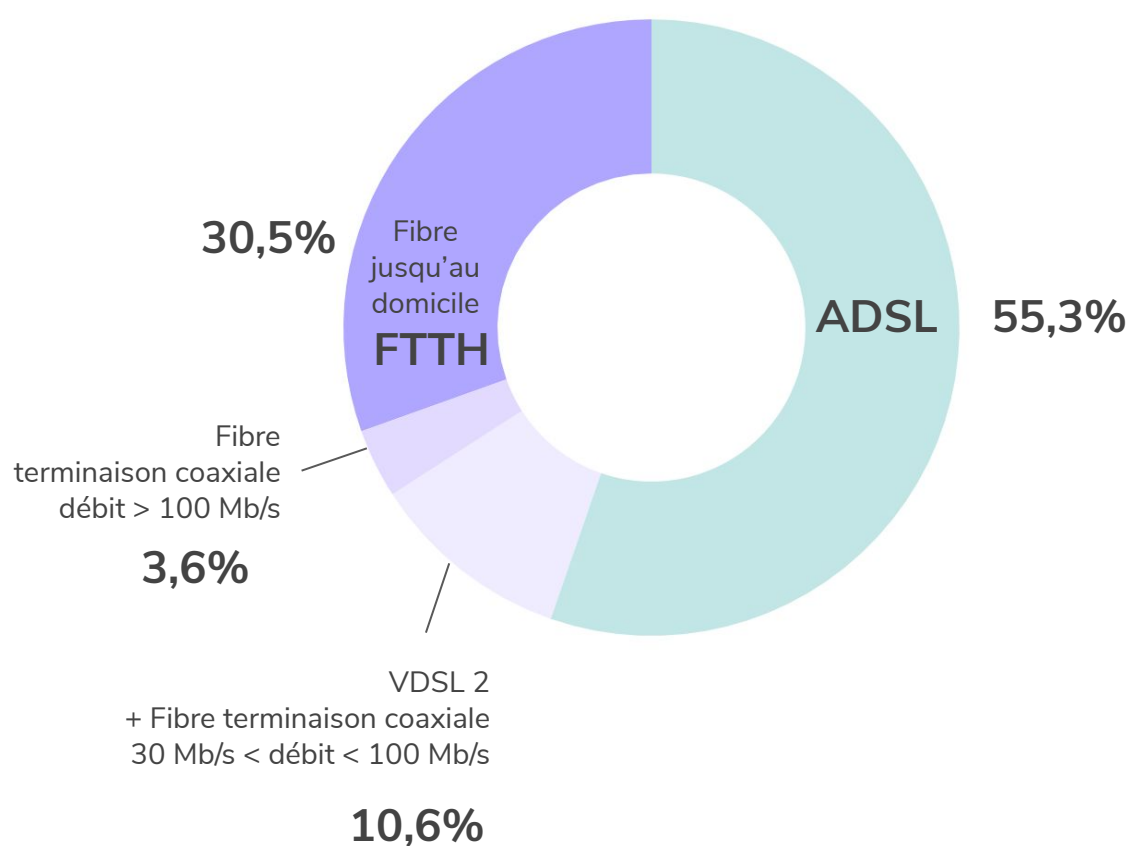
La couverture haut débit et très haut débit (THD)

Aujourd'hui, **99%** des foyers français sont éligibles au haut débit (ADSL), **45%** au très haut débit.

Le plan très haut débit, lancé en 2013 par le gouvernement, prévoit que petit à petit les technologies ADSL soient remplacées par la fibre et que 100% du territoire français soit éligible d'ici 2025. Pour en savoir plus sur le déploiement de la fibre, rendez-vous sur cartefibre.arcep.fr

Haut débit et très haut débit en France

(source : ARCEP, Observatoire haut et très haut débit : abonnements et déploiements (T3 2020))



Pourquoi changer de fournisseur d'accès à Internet ?

Plusieurs raisons peuvent vous pousser à changer de fournisseur :

- **Parce que vous déménagez**

Vous allez naturellement avoir besoin de choisir un abonnement internet pour votre nouveau logement (il est d'ailleurs préférable d'anticiper cette démarche deux bonnes semaines avant la date d'emménagement si vous souhaitez avoir accès à internet dès votre entrée des lieux :)) Dans ce cas, il va s'agir de trouver, parmi les offres auxquelles votre nouvelle adresse sera éligible, la plus avantageuse en termes de services offerts et/ou prix.

- **Pour faire des économies**

Changer d'opérateur peut vous permettre de réduire significativement le montant de votre abonnement en profitant d'une offre promotionnelle chez un opérateur concurrent. Pas besoin de déménager pour cela. C'est aussi l'occasion de regrouper vos forfaits internet et mobile en une seule facture en échange d'une remise de la part de l'opérateur.



Pierre payait 37,90€/mois, soit la facture moyenne d'un abonnement fibre en France*



Grâce à papernest, il a basculé en quelques clics sur une offre à 9,99€/mois chez un fournisseur concurrent



Pierre a économisé 272€ sur l'année 2020 !

- **Pour bénéficier d'un meilleur débit internet**

Selon la couverture internet de votre logement, il est possible qu'un opérateur concurrent puisse vous offrir une connexion plus rapide que celle que vous avez à date. Cela dit, nous verrons dans ce guide qu'il existe d'autres astuces pour optimiser votre débit.

- **Pour jouir de services plus compétitifs**

Les offres packagées varient d'un FAI à l'autre. Vous trouverez peut-être chez un concurrent une offre plus adaptée à vos besoins et envies (accès en exclusivité à certaines chaînes TV, avantages offerts sur le forfait mobile, abonnement Netflix inclus, bouquet presse inclus, répéteur wifi inclus, appels illimités vers fixes et mobiles...) et susceptible de vous inciter à changer d'opérateur.

Les 8 questions clés à vous poser avant de changer de fournisseur

1. A quelles offres suis-je éligible ? (fibre ou ADSL)



1.1. ADSL ou fibre, quelle différence ?

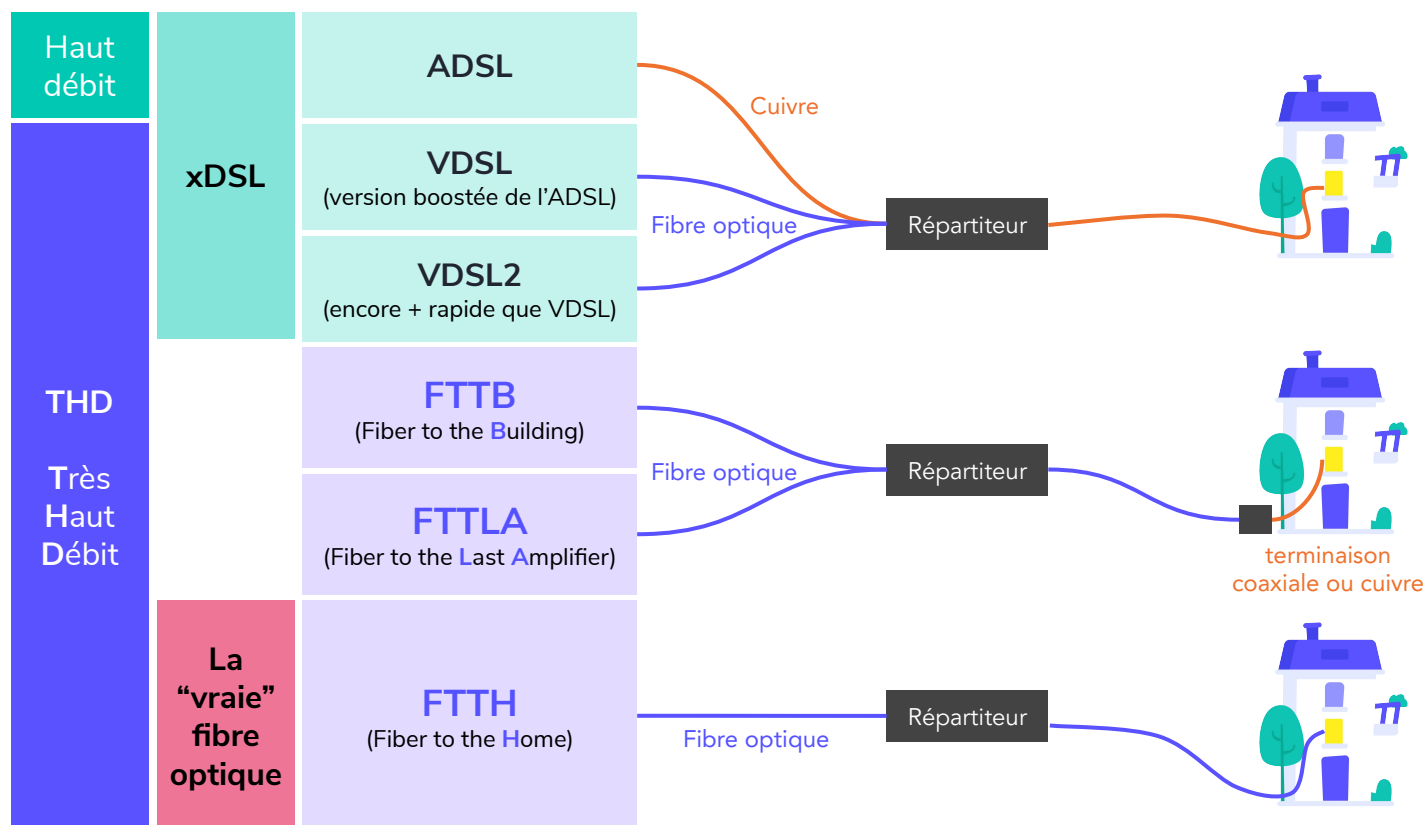
👉 D'un point de vue performance, il faut simplement retenir ceci : **le débit de l'ADSL (seulement 15 Mb/s au maximum) est très loin derrière celui de la fibre optique (jusqu'à 1 Gb/s)**

Débit selon la technologie

| | |
|---|--|
| ADSL de 1 à 15 Mb/s | |
| VDSL de 15 à 50 Mb/s | |
| VDSL2 débit max : 80-100 Mb/s | |
| Fibre de 100 Mb/s à 1 Gb/s | FTTB / FTTLA Terminaison coaxiale ou cuivre débit plus faible que le FTTH |
| | FTTH Fibre jusqu'au domicile la "vraie" fibre optique |



Si vous voulez rentrer dans le détail, voici quelques éléments qui vous aideront à mieux cerner les différences entre ces 2 technologies.



La fibre et l'ADSL ont deux modes de fonctionnement très différents :

- l'ADSL passe par une ligne téléphonique pour la transmission des données nécessaires à la navigation
- alors que la fibre optique conduit l'information à travers un fil en plastique ou en verre, sous forme de lumière.



ADSL

VS

Fibre optique

Il s'agit du mode de connexion le plus répandu en France puisque 99% des foyers français y sont éligibles. À moins d'être dans une zone blanche (c'est à dire une zone très mal desservie d'un point de vue technologique), vous serez donc, à minima, éligible à l'ADSL.

Les caractéristiques de la connexion ADSL

Avec l'ADSL, les données internet sont transmises par ondes via la ligne téléphonique en cuivre. Cette technologie rend possible la coexistence sur une même ligne d'un canal téléphonique, un canal descendant de haut débit (pour downloader) et un canal montant moyen débit (pour uploader). Autrement dit, le principe est d'attribuer une partie de la bande passante au transport de la voix, une autre au transport des données descendantes et une autre au transport des données montantes.

Pour les puristes, ADSL signifie Asymmetric Digital Subscriber Line

La stabilité de la ligne ADSL (et donc son débit) dépend de plusieurs facteurs tels que la qualité de la ligne téléphonique, sa longueur et la force de connexion entre le modem et l'ordinateur. En effet, les ondes souffrent d'un phénomène d'atténuation : plus vous êtes éloigné du centre téléphonique, plus la puissance du signal est faible.

Vous entendrez peut-être parler du **VDSL** et du **VDSL 2**. Ce sont des versions améliorées de l'ADSL en termes de qualité de connexion et de puissance de débit à la seconde (allant jusqu'à 100 mégabits par seconde). Cependant tous les logements ne sont pas éligibles à ces technologies.

Le débit ADSL

Le débit fluctue selon la situation de votre connexion. Il peut être **plafonné à 15-20 Mb/s en cas de "simple" connexion ADSL** (plutôt faible). Et il peut atteindre **jusqu'à 100 Mb/s** au mieux si la ligne est éligible à la technologie VDSL2.

Cela signifie qu'avec l'ADSL vous pouvez bénéficier d'un débit assez performant pour naviguer sur internet sans aucune gêne. C'est plutôt lors du téléchargement de fichiers que l'ADSL a tendance à montrer des faiblesses, notamment lorsqu'il s'agit de documents de taille importante.

Il s'agit de la technologie la plus récente et la plus performante. Elle a un débit jusqu'à 50 fois plus rapide que l'ADSL.

En raison de ses excellents résultats et de l'importante avancée qu'elle représente, la fibre optique gagne de plus en plus de terrain sur l'ADSL.

Les caractéristiques de connexion de la fibre

Il existe, à quelques exceptions près, 2 façons de se connecter à la fibre :

- La **FTTH** (Fiber to the Home) est le mode de connexion privilégié car la fibre optique va jusqu'au domicile de l'abonné ce qui la rend plus efficace. C'est ce qu'on pourrait appeler la "vraie" fibre optique.
- La **FTTLA** (Fiber to the last amplifieur) ou **FTTB** (to the last building) désignent un autre type de raccordement pour lequel la fibre va jusqu'au dernier amplificateur ou au pied de l'immeuble. Concrètement, elle s'arrête à un boîtier se trouvant au pied de l'immeuble ou dans le bâtiment. Les derniers mètres de la liaison jusqu'au domicile sont assurés par une terminaison coaxiale ou cuivre. Le débit est alors légèrement inférieur à celui de la FTTH mais reste bien supérieur à celui de l'ADSL.

Le débit de la fibre

Le débit de la fibre varie de 100Mb à **1Gb/s**, en fonction d'un certain nombre de variables mais même les débits les plus faibles de la fibre optique restent bien supérieurs aux meilleurs débits de l'ADSL !

En plus de ses performances, la fibre optique a pour avantage de ne pas voir sa vitesse de connexion diminuer selon la distance entre votre habitation et le central téléphonique, contrairement à l'ADSL.

👉 **En résumé :** Avec la fibre, la connexion est bien plus rapide, mais aussi plus stable qu'avec l'ADSL. Cela représente donc un vrai avantage, mais il faut savoir que **vous ne pouvez souscrire à la fibre que si vous êtes éligible.**

1.2. Comment tester mon éligibilité ?



L'éligibilité est la faculté de votre logement à recevoir la fibre ou l'ADSL. Avant de souscrire un abonnement fibre, il est donc nécessaire de réaliser un test au préalable pour vous assurer que votre connexion est compatible !

Vous aurez simplement besoin d'indiquer votre **adresse postale** ou le **numéro de votre ligne fixe**.

👉 Nb : si votre logement est éligible à la fibre ou à l'ADSL avec certains fournisseurs internet, il peut ne pas l'être avec d'autres. En effet, les opérateurs ne couvrent pas nécessairement les mêmes zones.

Aujourd'hui, **99%** des foyers français sont éligibles à l'ADSL, **45%** à la fibre (au sens large). Le plan France Très Haut Débit prévoit que petit à petit les technologies ADSL soient remplacées par la fibre et que 100% du territoire français soit éligible au très haut débit d'ici 2025. Pour en savoir plus sur le déploiement de la fibre, rendez-vous sur cartefibre.arcep.fr

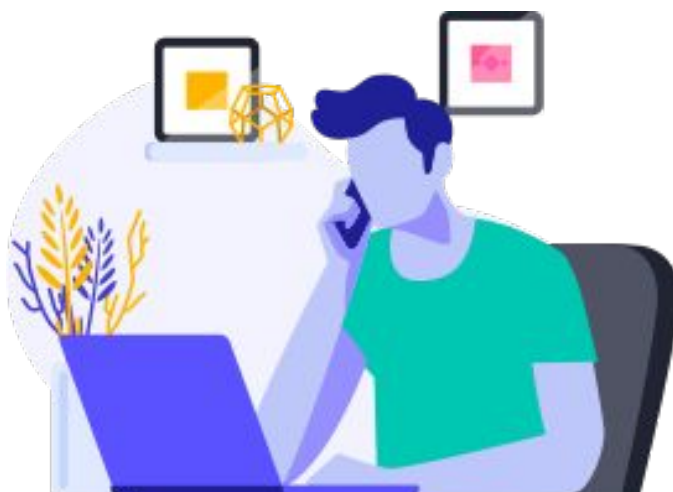
👉 Faites le test d'éligibilité gratuitement avec papernest

- [en ligne](#)
- ou par téléphone au **09 78 34 55 94**

Service gratuit disponible du lundi au samedi de 8h à 21h

Vous pouvez également consulter directement le site internet de l'opérateur de votre choix. En effet, tout opérateur fournissant un accès à internet propose un test d'éligibilité sur son site afin que les usagers sachent s'ils peuvent souscrire une offre fibre optique ou s'ils doivent se contenter d'un abonnement ADSL.

Vous êtes en zone blanche ? (c'est à dire ni éligible à la fibre ni à l'ADSL) Pas besoin de déménager pour autant ! D'autres options s'offrent à vous : internet via la radio, via satellite ou via les réseaux mobiles 3G/4G.



2. Y a-t-il des frais à prévoir lorsqu'on change d'opérateur ?



Résilier votre abonnement internet pour basculer chez un concurrent est en principe une excellente occasion de réaliser des économies significatives sur ce poste de dépense. Si les différents opérateurs du marché se livrent une concurrence féroce pour acquérir de nouveaux clients, ils ne vous laisseront pas néanmoins les quitter aussi facilement.

En changeant d'opérateur, prévoyez potentiellement les frais suivants :


- des frais de résiliation
- des pénalités éventuelles en cas de rupture de votre période d'engagement
- des pénalités éventuelles appliquées pour le renvoi tarif / non restitution du matériel
- des frais liés à la souscription de votre nouvel abonnement

Frais de résiliation



La plupart des FAI imposent des frais de résiliation - aussi appelés **frais fixes** - que vous soyez sous engagement ou non (en moyenne **50€**). *Vous pourrez cela dit vous les faire rembourser auprès de votre nouvel opérateur.*

Montant des frais de résiliation selon les opérateurs

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 59€ | 49€ | 50€ | 49€ | 49€ | 50€ |

👉 Si vous aviez versé un **dépôt de garantie** lors de la souscription, celui-ci vous sera **remboursé** sous 10 jours environ, une fois votre contrat résilié. Pensez bien à vérifier que c'est le cas !

Pénalités pour rupture de la période d'engagement



À ces frais fixes peuvent s'ajouter des frais variables sous la forme de pénalités pour rupture de la période d'engagement si vous décidez de rompre un contrat sur lequel vous êtes encore engagé (e).



La **loi Chatel** prévoit en effet que vous êtes redevable des mois restant dus dans leur intégralité jusqu'au 12e mois d'abonnement puis du quart des sommes restant dues entre le 13e et le 24e mois (si votre engagement est de 2 ans)

- **Vous êtes sur une offre avec 12 mois d'engagement** : vous devrez vous acquitter de l'intégralité des mensualités restantes jusqu'au 12e mois si vous résiliez avant la fin de votre engagement. Autant dire que l'addition peut vite être salée !
Ex : si vous payez 20€/mois et décidez de rompre votre abonnement alors qu'il vous reste 6 mois d'engagement, vous devrez régler la somme de 120€ (40x6) à votre opérateur, sans oublier les frais fixes de résiliation d'environ 50€
- **Vous êtes sur une offre avec 24 mois d'engagement** : vous devrez vous acquitter de l'intégralité des mensualités à régler jusqu'au 12e mois puis 25% des mensualités à régler entre le 12e et le 24e mois.

👉 **Bref** : avant de résilier votre abonnement pour basculer chez un nouvel opérateur, assurez-vous que vous êtes bien libre de tout engagement ! Autrement, vous pourriez avoir une mauvaise surprise.

Pénalités en cas de non restitution du matériel

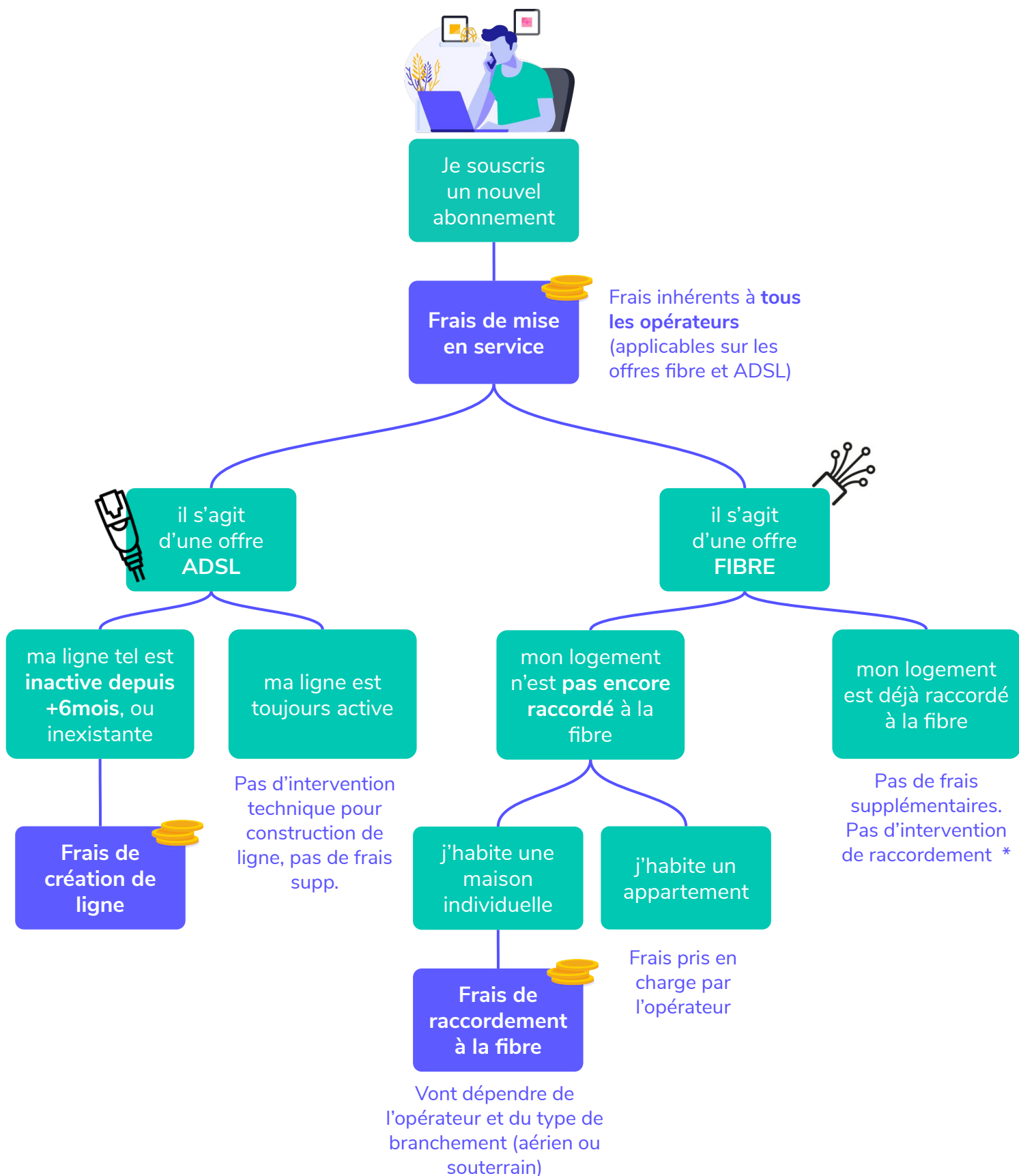
Une fois votre abonnement résilié, vous devrez restituer le matériel mis à votre disposition. Des pénalités peuvent être appliquées si le matériel retourné est dégradé, ou tout simplement non restitué. Le montant varie en fonction de l'opérateur et du matériel concerné (box, décodeur TV, télécommande...) Chez Free, le tarif est particulièrement élevé : jusqu'à 500€ !

Pour la restitution, vous pouvez déposer vos équipements en boutique ou les renvoyer par La Poste (les frais d'envoi postal sont généralement pris en charge par le fournisseur d'accès à Internet que vous quittez, renseignez-vous en amont auprès de leur service client).

👉 **Bref** : suivez les instructions de votre ancien opérateur pour lui restituer le matériel au complet et en bon état et tout ira bien :)

Frais liés à l'activation de votre nouvel abonnement

Last but not least : la souscription de votre nouvel abonnement peut à son tour occasionner des frais liés à la mise en service de votre ligne (ADSL ou fibre), voire des frais de création de ligne ou raccordement à la fibre en fonction de la situation de votre logement.



* Il peut tout de même y avoir une intervention technique (bien que le logement soit déjà raccordé) notamment pour la remise en conformité du branchement fibre ou bien également pour identifier la prise si le client n'a pas pu fournir la référence PTO (Point de Terminaison Optique) qui se trouve directement sur la prise fibre FTTH au moment de la souscription







Les frais de mise en services de votre ligne



Tous les opérateurs n'emploient pas nécessairement les mêmes termes. Vous entendrez peut-être parler de frais d'ouverture de services, de frais d'activation, de frais d'ouverture de ligne...

- Ces frais sont applicables dans tous les cas, quel que soit votre besoin (ADSL ou fibre) et la situation de votre logement (ligne active / raccordement fibre ok)
- Il s'agit des frais de gestion correspondant au coût administratif de l'ouverture d'une ligne ADSL, THD (Très Haut Débit) ou Fibre. Autrement dit, les fameux "frais de dossier".
- Ils diffèrent d'un fournisseur à l'autre.
- Ils incluent les éventuels frais de déplacement technicien (excepté chez Orange qui peut vous facturer des frais d'installation en sus !)
- Ils ne sont pas remboursables, sauf en cas d'échec d'activation ou de rétractation.
- Ils sont généralement prélevés sur la 1^{re} facture (ou peuvent vous être facturés dès la souscription)

Frais de mise en service selon les opérateurs (juillet 2020)

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 48€ | 49€ | Gratuit * | 49€ | 29€ | Gratuit |

* Orange ne facture pas la mise en service de la box Internet. Cependant, il faut compter 40€ pour la mise en service du décodeur TV + 10€ par option (enregistreur, multi-TV, clé TV...)

Les frais de création de ligne



Si vous optez pour une **offre ADSL**, 2 cas de figures sont possibles :

- **Votre ligne fixe est inactive depuis moins de 6 mois** (et votre logement dispose de prises téléphoniques murales) : vous pouvez ainsi souscrire à une nouvelle offre internet sans que cela nécessite de construire une nouvelle ligne. Aucun frais additionnels à prévoir (vous ne réglerez donc que les frais de mise en service de votre ligne)
- **Votre ligne est inactive depuis plus de 6 mois (ou inexistante)** : cela va nécessiter une intervention technique pour (re)construire votre ligne, occasionnant des frais de création de ligne qui viendront s'ajouter aux frais de mise en service.

Frais de création de ligne selon les opérateurs (juillet 2020)

| bouygues | free | orange | SFR | R=D BY SFR | Sosh |
|----------|--------|--------|-----|---------------|------|
| 39,99€ | 39,99€ | 69€ | 49€ | 29€ | 69€ |

Les frais de raccordement à la fibre

Si vous optez pour une **offre fibre**, plusieurs cas de figures sont possibles :

- **Votre logement est déjà raccordé à la fibre** : très bonne nouvelle, cela signifie que vous n'aurez pas à payer d'intervention technique pour le raccordement de votre logement. Vous ne réglerez que les frais de mise en service de votre ligne.
- **Votre logement n'est pas encore raccordé à la fibre** :



- **Vous vivez en appartement** : pas d'inquiétude, les frais de raccordement sont pris en charge par les opérateurs pour les appartements et les immeubles. On parle de "déploiement vertical". Autrement dit, le raccordement de votre appartement est **gratuit** !

Nb : si votre immeuble n'est pas encore fibré, adressez-vous à votre syndic de copropriété pour obtenir le vote du raccordement à la fibre lors de la prochaine AG des copropriétaires.



- **Vous vivez en maison individuelle** : les frais de raccordement (entre votre habitation et le point de raccordement le plus proche sur la voie publique) seront **à votre charge**, sauf naturellement si l'opérateur décide de vous les offrir comme geste commercial. Le prix du raccordement variera en fonction du fournisseur mais aussi du type de branchement : aérien ou souterrain.

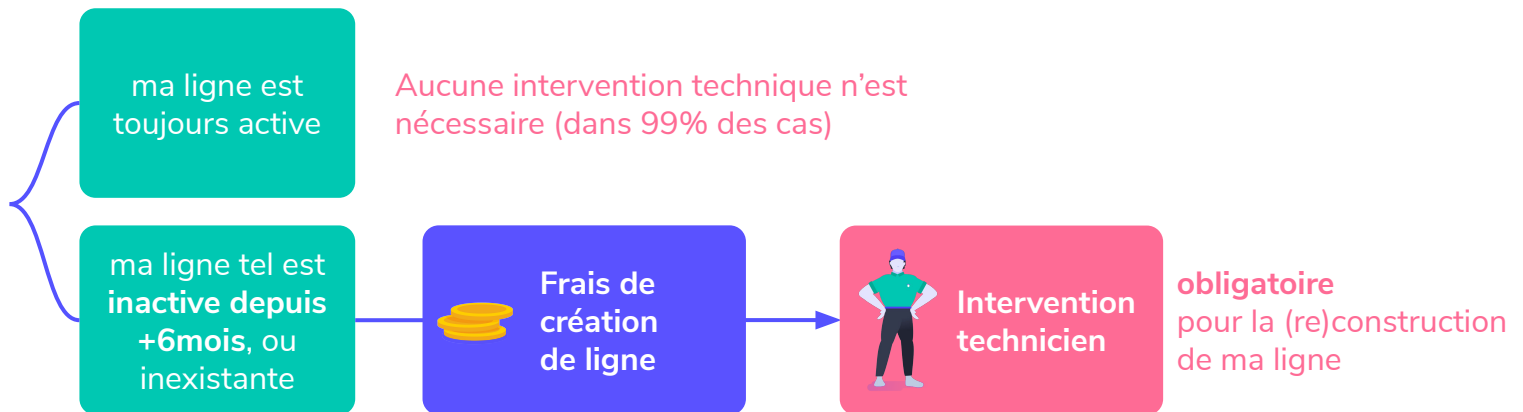
Frais de raccordement à la fibre selon les opérateurs (juillet 2020)

| | bouygues | free | orange | SFR | R=D BY SFR | Sosh |
|-------------------------|-----------|---------|---------|-----------|---------------|---------|
| raccordement souterrain | Gratuit * | Gratuit | Gratuit | 60 à 149€ | 60 à 149€ | Gratuit |
| raccordement aérien | 149€ | Gratuit | 149€ | 299€ | 299€ | 149€ |

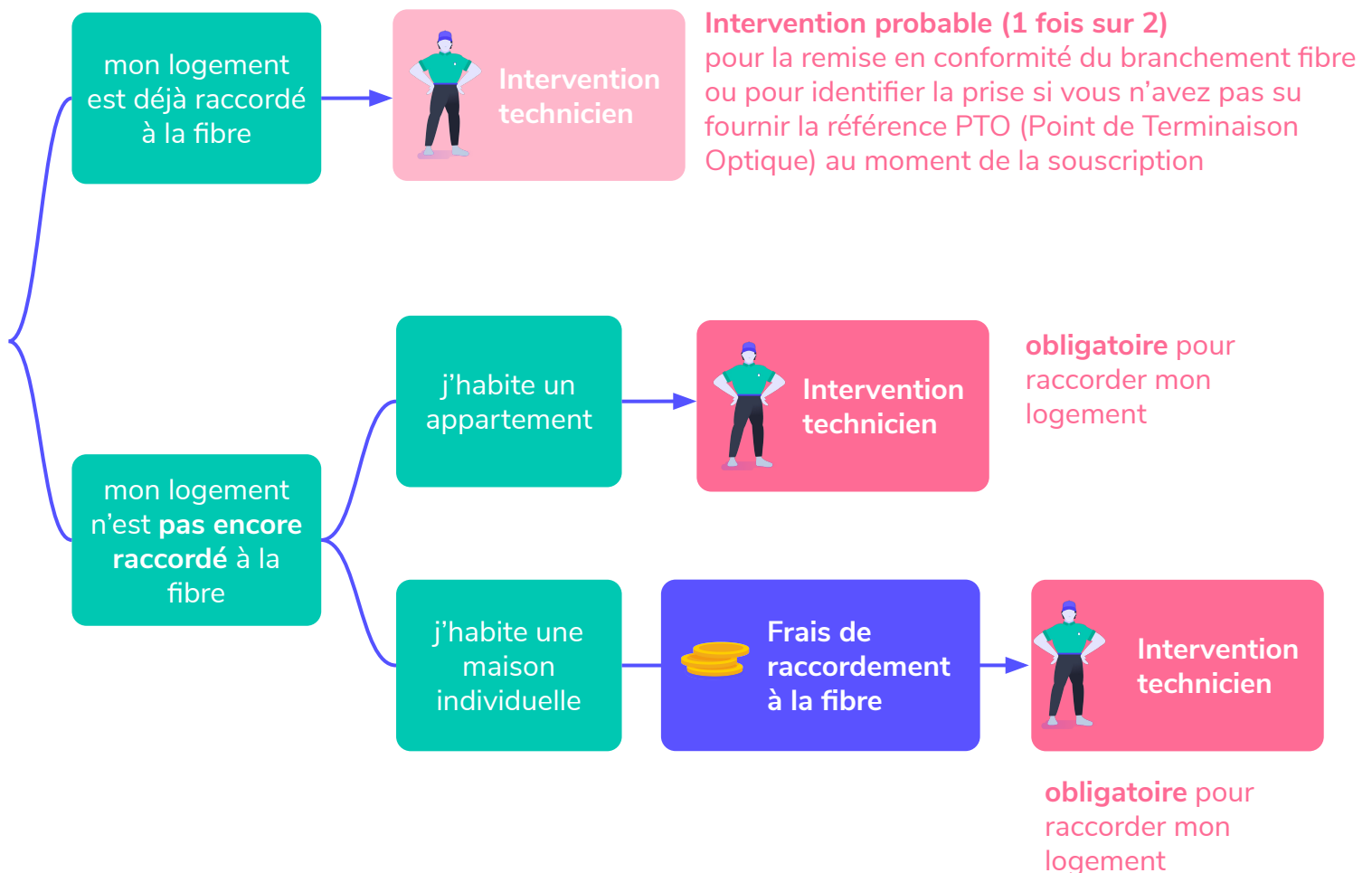
* L'installation est gratuite si elle nécessite moins de 10 mètres de câble. Ensuite chaque dizaine de mètre de câble supplémentaire est facturée 50 euros.

3. Mon changement d'abonnement va-t-il nécessiter un rdv technicien ?

Je change pour une offre **ADSL**



Je change pour une offre **fibre**



4. Dans quels cas puis-je être exonéré(e) des frais / pénalités de résiliation ?

Il existe plusieurs “**motifs légitimes**” qui vous permettront d’être exonéré(e) à la fois des frais de résiliation et des pénalités liées aux mensualités restantes.

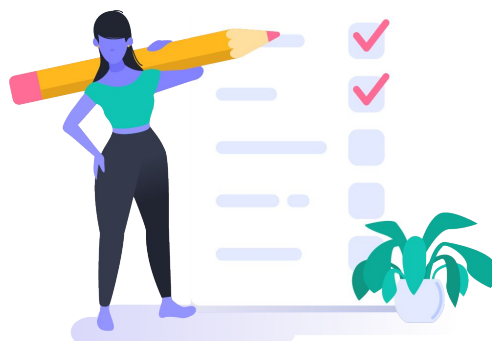
La résiliation est gratuite en cas...

- de déménagement dans un nouveau logement non éligible à votre offre actuelle
- de déménagement à l'étranger
- de licenciement
- de surendettement
- de mise en détention
- de décès, hospitalisation longue durée

Nb : Vous trouverez la liste exacte dans les conditions générales de ventes (CGV) de votre contrat.

Pour bénéficier de cette exonération, vous devrez naturellement être en mesure d'apporter la preuve de votre situation à votre opérateur, en copie de votre lettre de résiliation par courrier recommandé.

👉 **Bon à savoir :** Si vous n’êtes pas dans l’une de ces situations, vous pourrez tout de même essayer d’obtenir le remboursement de vos frais de résiliation auprès de votre nouveau fournisseur.





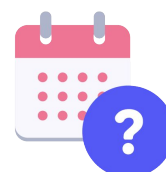
5. Comment savoir si je suis encore engagé(e) auprès de mon opérateur actuel ?

Avant de vous lancer dans un changement d'opérateur, assurez-vous que vous n'êtes pas/plus sous engagement !

Vous restez libre de résilier votre abonnement à tout moment, que vous soyez sous engagement ou non. Seulement si vous êtes engagé(e), vous aurez à payer des pénalités pour avoir rompu votre contrat avant la fin de votre période d'engagement (12 ou 24 mois). L'addition peut vite être salée ! (voir question 2)

Pour connaître votre date de fin d'engagement, plusieurs options sont possibles :

- Appelez le **3179** depuis votre ligne fixe (appel gratuit quel que soit votre opérateur). Un serveur vocal vous annoncera votre date de fin d'engagement, ainsi que votre **code RIO** (nécessaire pour la portabilité de votre numéro).
- Recherchez là sur votre dernière facture, votre courrier de bienvenue ou votre contrat. Cette information devrait a priori être inscrite sur ces documents.
- Connectez-vous à l'espace personnel de votre opérateur actuel. Vous devriez retrouver une section intitulée "mon compte", "mon contrat" ou "mon offre" dans laquelle figurera votre date de fin d'engagement.



6. Quel est le bon moment pour résilier mon ancien abonnement ?

La transition entre 2 opérateurs implique nécessairement une coupure momentanée du service. Elle peut durer quelques jours si vous vous organisez bien...ou plusieurs semaines dans le pire des scénarios !

Pour minimiser les risques, une seule solution : l'anticipation ! Nous vous conseillons de souscrire votre nouvelle ligne puis d'attendre quelques jours avant d'envoyer le courrier de résiliation pour votre ancien abonnement. Sachez que vous pouvez même demander la résiliation différée de votre abonnement à la date de votre choix.

👉 Bon à savoir : en passant de l'ADSL à la fibre optique, vous évitez la coupure car votre nouvelle connexion Internet n'empruntera pas le même chemin que l'ancienne. Vous pouvez donc tout à fait conserver votre ancienne ligne ADSL pour garder un accès à Internet en attendant que votre ligne fibre optique soit installée et activée par votre nouveau fournisseur d'accès.

Dès que votre nouvel abonnement est actif, vous n'avez plus qu'à résilier l'ancien. Comptez en général entre 1 semaine et 1 mois d'attente pour installer la fibre dans un logement éligible.



7. Comment puis-je conserver mon numéro de téléphone fixe ?


Lorsque vous changez de fournisseur d'accès internet, vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone fixe, c'est ce que l'on appelle la **portabilité du numéro**.

Elle vous permet au passage de résilier automatiquement votre ancien abonnement au moment de souscrire le nouveau.

Pour demander la portabilité, vous aurez besoin d'obtenir le **relevé d'identité opérateur (RIO)** de votre numéro fixe auprès de votre fournisseur actuel et le communiquer au nouveau fournisseur qui se chargera de la résiliation. Ce numéro est utilisé pour vérifier que vous êtes bien le titulaire de la ligne pour laquelle vous demandez la portabilité.

- Appelez gratuitement le **3179*** depuis votre ligne fixe pour récupérer votre RIO (il vous sera délivré oralement par un serveur vocal)

** n° gratuit accessible depuis la France uniquement, quel que soit votre opérateur*

 **Attention :** Si votre changement de fournisseur fait suite à un déménagement, un critère est à prendre en compte. Chaque numéro géographique fixe (numéros commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) est rattaché à une zone de numérotation élémentaire (ZNE). Ainsi, si vous déménagez hors de la zone associée à votre numéro géographique fixe, vous ne pourrez pas bénéficier de sa portabilité.

Par exemple, si vous déménagez de Paris (où les numéros commencent par 01) à Bordeaux, il ne sera pas possible pour l'opérateur de vous attribuer le même numéro de ligne fixe.

8. Quelle est la procédure de résiliation à suivre ?

La résiliation de votre abonnement se déroule en **plusieurs étapes** :

1. L'envoi d'une **lettre recommandée avec accusé de réception** à votre fournisseur pour lui signifier votre volonté d'interrompre le contrat.
2. Le **renvoi du matériel** (au complet) à votre fournisseur (vous vous exposez à des pénalités pouvant monter à plusieurs centaines d'euros si vous ne le faites pas)
3. **Astuce :** vous pouvez demander à votre nouveau fournisseur de vous rembourser ces frais de résiliation







Comment résilier votre ancien abonnement sans accroc ?

1. Résiliez votre abonnement par LRAR

Pour résilier votre abonnement en bonne et due forme, vous devrez adresser à votre fournisseur votre résiliation **par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)**.

Votre fournisseur dispose ensuite d'un délai de 10 jours pour mettre un terme à votre contrat.

Adresse à laquelle adresser votre lettre de résiliation

| | |
|---|--|
|  | Service Clients Bouygues Telecom TSA 59013 60643, CHANTILLY CEDEX |
|  | FREEBOX Résiliation PubliDispatch BP 40090 91003, CEDEX EVRY |
|  | Service Client Internet Orange TSA 10018 59878, Lille Cedex 9 |
|  | SFR Résiliation TSA 30103 69947, LYON Cedex 20 |
|  | Service Client RED by SFR TSA 10101 69947, LYON Cedex 20 |
|  | Service Client Sosh, Orange 33732, Bordeaux Cedex 9 |

 **Bon plan : papernest vous offre la résiliation par LRAR**







En souscrivant votre nouvel abonnement via papernest, vous pourrez bénéficier de la prise en charge de la résiliation par nos soins : on se charge de poster la LRAR à votre fournisseur, à votre place, gratuitement :)

2. Faites-vous rembourser vos frais de résiliation auprès de votre nouvel opérateur

Pour vaincre les réticences des clients potentiels et leur faire sauter le pas, la plupart des opérateurs proposent de vous rembourser, à **hauteur de 100-150€** les frais de résiliation et les mois d'abonnement restant à échoir, facturés par votre ancien opérateur. Vous entendrez peut-être parler d'**ODR** : Offres De Remboursement.

Comment ça marche ?

- Vous réglez les frais de résiliation auprès de votre ancien opérateur.
- Une fois votre nouvel accès internet activé, vous effectuez une demande de remboursement auprès de votre nouvel opérateur en lui renvoyant un justificatif d'abonnement, un RIB et une copie de la totalité des pages de la dernière facture émise par votre précédent FAI datant de moins de 3 mois, mentionnant les frais liés à la rupture de votre engagement (en ligne ou par voie postale, selon le fournisseur) dans un délai limite indiqué par l'opérateur (de 2 à 6 mois)
- Le remboursement vous sera réglé par virement ou de façon différée sous forme de remises sur vos prochaines mensualités.

| | |
|---|---|
|  | Jusqu'à 100€ remboursés pour une souscription à une offre Box Bouygues Telecom datant de moins de 3 mois |
|  | Jusqu'à 100€ remboursés pour une souscription à une offre Freebox datant de moins de 4 mois |
|  | Jusqu'à 150€ remboursés Si vous êtes nouveau client Orange et que vous venez de résilier votre abonnement chez votre précédent fournisseur d'accès internet depuis moins de 5 mois. +5€ remboursés par mois pendant 12 mois |
|  | Jusqu'à 100€ remboursés Si vous êtes nouveau client SFR et que vous venez de résilier votre abonnement chez votre précédent fournisseur d'accès internet depuis moins de 60 jours |
|  | Jusqu'à 100€ remboursés |
|  | Jusqu'à 100€ remboursés |

👉 Pour connaître la procédure exacte à suivre pour chaque opérateur, Google reste votre meilleur ami :)

me faire rembourser les frais de résiliation par free



Bon à savoir: mon matériel

Ça y est, vous êtes décidés à changer de fournisseur pour faire des économies ou pour gagner en puissance ? Félicitations ! Toutefois, une dernière question se pose : celle de votre compatibilité matérielle !

Le choix de la box ?

Certains fournisseurs proposent différentes box. Chez Free par exemple, on retrouve trois box différentes (Delta, Révolution et Pop).

En fonction de l'offre choisie, l'opérateur va vous proposer une box correspondant aux services souscrits.

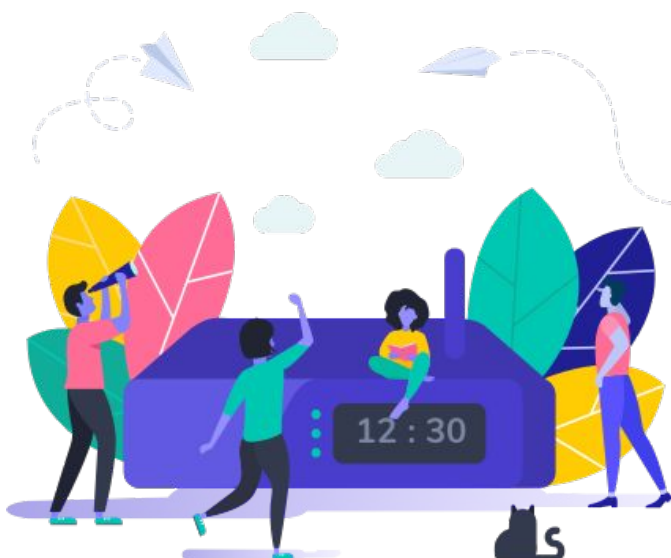
Il est important de préciser que chacune de ces box disposent également de technologies différentes.

Par exemple, certaines box vont vous proposer des normes Wifi différentes:

- Wifi 5 (ou AC)
- Wifi 6 (ou AX)

Ces différentes normes vont vous proposer des débits différents lorsque vous serez connectés en Wifi. Le Wifi 5 étant moins performant que le Wifi 6.

Le Wifi 6 est d'autant plus intéressant lorsque vous disposez de plusieurs appareils utilisant internet en simultanée, car cette norme permet de partager le débit plus efficacement entre chaque appareil connecté.

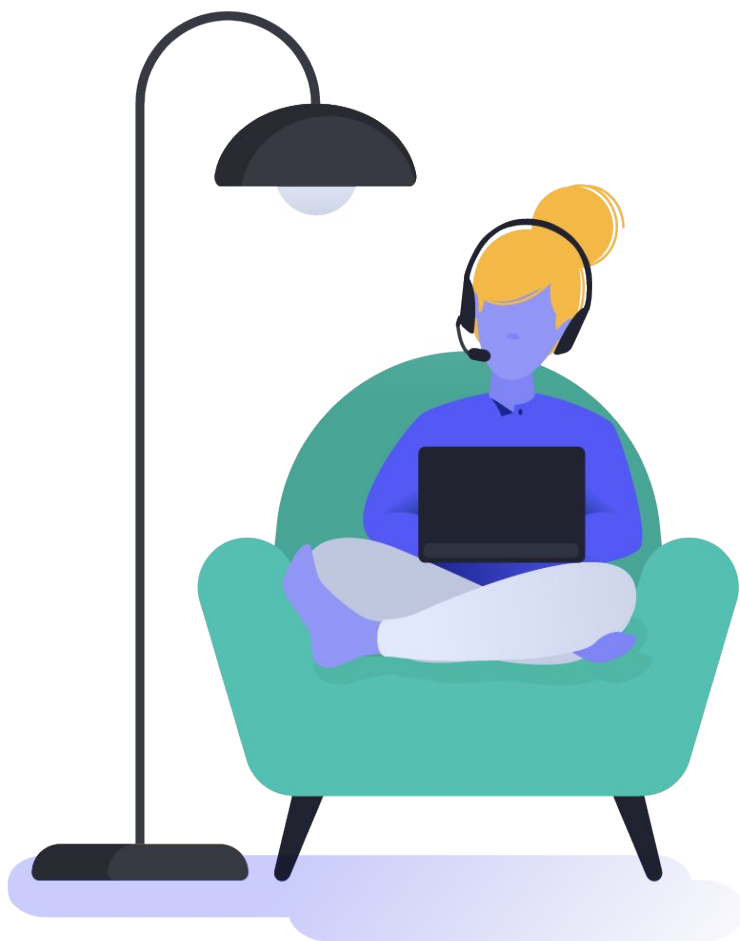


Votre matériel est-il compatible ?

Vous avez opté pour une offre proposant une box compatible Wifi 6 ? Bonne nouvelle, mais il reste une dernière question à se poser, celle de la compatibilité avec votre matériel.

En effet, aujourd'hui, seuls les derniers produits technologiques proposent une compatibilité Wifi 6. Par exemple, le dernier Iphone 12 d'Apple ou encore les tout derniers PC portables. En revanche, il est fortement probable qu'un ordinateur plus ancien (environ 2 ans) ne soit pas compatible. Il est alors inutile pour vous de payer plus cher pour un débit théorique que vous ne pourrez pas atteindre sur vos appareils.

Petits conseils, le Wifi 6 devient malgré tout une norme de plus en plus répandue, investir aujourd'hui dans une box proposant cette norme vous permettra d'être tranquille pour les années à venir.



Conclusion

Nous espérons que ce livre blanc vous accompagnera dans vos choix de fournisseurs, d'offres, d'options... et vous aidera à considérer Internet non plus comme une source de dépenses et de stress mais comme un investissement pour lequel vous pourrez considérer faire des économies sans faire d'efforts insurmontables.

Chez papernest, nous nous chargeons gratuitement des formalités administratives liées au changement de vos contrats du logement (électricité, gaz, box internet, assurance habitation) en quelques minutes. Fini les interminables musiques du service client, les formulaires, les mots de passe oubliés. **Souscrivez et/ou résiliez votre abonnement Internet en quelques clics** sur notre plateforme ou au téléphone avec l'un de nos experts.

Rendez-vous sur papernest.com ou au **09 80 80 15 25**, nous serons ravis de vous accompagner et de répondre à vos interrogations.

