Monsieur Jean Paul HAPPART
61 Boulevard Napoléon
[Code Postal][Ville]
Tél. : 01.23.45.67.89

Orange Service Clients Internet Orange
TSA 10018
59878 LILLE Cedex 9
Paris, le 17/11/2026

Objet : Demande de résiliation de mon abonnement Orange Livebox pour mauvais fonctionnement

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) , demeurant [adresse], titulaire de l'abonnement Orange Livebox numéro [Numéro de contrat] rattaché à la ligne [Numéro de ligne], vous demande la résiliation de mon contrat en raison du mauvais fonctionnement persistant du service internet.

Depuis [date ou période], je subis des coupures répétées, des déconnexions intempestives et un débit très inférieur à celui prévu au contrat. Ces incidents ont fait l'objet de plusieurs signalements auprès de votre service technique, enregistrés sous les références [numéros de tickets / dates]. Plusieurs interventions techniques ont déjà été programmées, notamment le [date] et le [date], sans qu'une connexion stable ait pu être rétablie.

Faute d'exécution conforme de la prestation essentielle pour laquelle je me suis engagé(e), je vous demande de procéder à la résiliation de mon abonnement sans frais ni pénalités, au titre du défaut de prestation prévu par le Code de la consommation. Le manquement grave et répété d'Orange à ses obligations contractuelles justifie une rupture à ses torts, ce qui écarte toute facturation des mensualités restant à courir au titre de l'engagement.

Je vous prie de me confirmer par écrit la prise en compte de cette demande ainsi que la date effective de résiliation. Merci également de m'adresser le bon de retour de la Livebox et du décodeur, en me précisant les modalités de restitution du matériel et le délai à respecter.

À défaut de réponse de votre part dans un délai de dix jours, je me réserve le droit de saisir le service consommateurs d'Orange, puis le médiateur des communications électroniques, et de faire valoir mes droits par toute voie utile. Vous trouverez ci-joint la copie de mes dernières factures ainsi que le relevé des incidents signalés à votre service technique.

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

Monsieur Jean Paul HAPPART

Signature