

## KIT CONSO

### Le logement

#### Où trouver son logement ?

**Les résidences universitaires :** Pour en bénéficier, tu dois être inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur. La priorité est donnée aux étudiants à faibles revenus. Il faut déposer ton dossier social entre le 15 janvier et le 30 avril. Si tu es admis, tu devras verser une caution de 150 €.

**Les résidences d'étudiants privées :** Aucune condition n'est requise. Le guide pratique du logement étudiant est disponible au CROUS.

**Les résidences gérées par les mutuelles :** Aucune condition n'est requise. Les mutuelles peuvent te fournir leurs fichiers d'annonces.

**Les foyers privés pour les jeunes :** Tu dois être âgé de 16 à 25 ans. Renseigne toi car les règles et le fonctionnement diffèrent d'un foyer à l'autre.

**Les offres dans le secteur public :** Les jeunes se bousculent pour trouver un logement dans ce secteur. Sois obstiné et patient. Fais les agences immobilières et passe des annonces dès le mois de mai.

#### Sur quelles aides peux-tu compter ?

##### **L'aide personnalisée au logement (APL) :**

Tu es locataire d'un logement qui a fait l'objet d'une convention entre le propriétaire et l'Etat. Le propriétaire ne doit être ni un parent ni un grand-parent. Renseigne-toi sur les conditions de ressources exigées. Le logement doit être ta résidence principale. Si tu n'as aucun revenu, l'APL est calculée sur la base de 4400€ pour les étudiants boursiers et de 5500€ pour les non boursiers.

##### **L'allocation de logement social (ALS) :**

Tu peux la percevoir si tu ne bénéficies ni de l'APL ni des allocations familiales. Le propriétaire ne doit être ni un parent ni un grand-parent. Le logement doit être décent et d'une superficie d'au moins 9m<sup>2</sup> pour une personne, 16m<sup>2</sup> pour deux, plus 7m<sup>2</sup> par personne supplémentaire. Certaines conditions de ressources sont exigées. Renseigne-toi auprès de la Caisse d'allocations familiales.

##### **L'aide Locapass :**

**Le Loca-Pass comprend 2 aides : l'avance du dépôt de garantie et la caution solidaire**

- **L'avance Loca-Pass (dépôt de garantie) :**

Accessible à tous les étudiants, cette avance permet de financer le dépôt de garantie. La demande d'aide doit être présentée au plus tard au moment de la signature du bail. L'avance Loca-Pass est sans intérêt et remboursable sur 3 ans maximum.

- **La garantie Loca-Pass (caution) :**

Elle est accessible aux étudiants boursiers d'Etat ou aux étudiants de moins de 30 ans, salariés ou stagiaires rémunérés. L'organisme se porte caution auprès du bailleur. La garantie porte sur 18 mois de loyers et charges.

La demande doit être présentée au plus tard au moment de la signature du bail. L'acte de caution doit être annexé au bail. La garantie Loca-Pass est gratuite, aucun frais de dossier n'est exigé.

### **La location d'un logement**

- **Le contrat écrit**

Bien qu'un bail conclu verbalement soit valable, il est le plus souvent écrit. Cette dernière option est préférable car elle te permet de connaître tes droits et obligations. Sa durée est généralement de 3 ans renouvelable pour une location « vide » et d'un an pour un meublé. Tu peux le résilier à tout moment par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 mois pour une location vide, et 1 mois pour un meublé.

De son côté le bailleur (le propriétaire) peut ne pas renouveler le bail au terme des trois années, mais uniquement pour des raisons bien précises, à savoir : pour l'habiter lui-même, pour le vendre ou, pour des raisons légitimes ou sérieuses. Il devra te donner un préavis de six mois pour une location classique et 3 mois pour un meublé.

- **Le dépôt de garantie**

Il est égal au maximum à 1 mois de loyer hors charges.

Après ton départ, le propriétaire doit te le restituer dans un délai de 2 mois. Evidemment le montant du dépôt pourra être réduit par les frais de remise en état constatés sur l'état des lieux de sortie.

- **L'état des lieux**

Attention, c'est une étape essentielle car tous les désordres constatés dans l'état des lieux de sortie qui n'apparaissaient pas dans celui d'entrée te seront reprochés. Tu dois donc le rédiger d'un commun accord avec ton propriétaire avec beaucoup de précaution mais aussi de fermeté. En cas de difficulté, fais appel à un huissier de justice. Les frais sont partagés. Si un état des lieux d'entrée n'a pas été établi, tu seras présumé avoir pris possession des lieux dans un bon état.

- **La caution**

Si tu n'as pas de revenus, le propriétaire te demandera certainement une caution. Généralement ce sont tes parents qui s'y colleront. Il faut que tu saches qu'il ne s'agira pas pour eux d'un engagement pris à la légère car ils devront garantir la bonne exécution du bail. Si par exemple, tu ne règles pas le loyer ou si tu dégrades l'appartement, ce sont tes parents qui devront payer.

- **Le droit à un logement décent**

Attention, on ne doit pas te louer n'importe quoi ! Un appartement, même ancien, doit répondre à des normes relatives à la composition du logement, à son confort, et aux normes de salubrité et de sécurité, notamment pour les réseaux d'électricité et de gaz.

#### ■ Le coût de ton logement

Ton budget doit tenir compte de ton loyer, charges locatives comprises, ainsi que de tes dépenses en électricité, gaz, eau, téléphone et assurance.

Certains logements disposent de fournitures collectives comme le chauffage, l'eau froide, plus rarement l'eau chaude. Dans ce cas, ces dépenses seront incluses dans le montant des charges qui te sera communiqué.

#### ■ Les charges locatives

Tu verseras, en général, une provision chaque mois en plus de ton loyer pour leur règlement. Cependant, une fois par an, ton bailleur doit procéder à une régularisation des charges et un mois avant cette régularisation, il doit t'adresser un décompte des charges. Les pièces justificatives doivent être tenues à ta disposition pendant un mois à compter de l'envoi de ce décompte.

#### ■ La taxe d'habitation

Une fois par an, tu paieras la taxe d'habitation (impôts locaux). Cette taxe est due dès lors que tu occupes les lieux au 1er janvier de l'année d'imposition.

Tu recevras un avis du Trésor Public te précisant son montant ainsi que l'adresse de la trésorerie chargée du recouvrement.

À titre indicatif et sous réserve des abattements dont tu pourrais bénéficier, elle est équivalente à un ou deux mois de loyer net, selon les villes. Tu peux bénéficier d'un allègement sous certaines conditions : interroge ton centre des impôts.

Respecte la date limite de paiement, car au-delà, la taxe sera majorée de 10 %, plus les frais de relance.

Tu ne paieras pas cette taxe en résidence universitaire ou si tu occupes une chambre chez un particulier qui n'a pas d'entrée distincte.

#### ■ Les réparations locatives

Le bailleur doit, au cours de la location, effectuer toutes les grosses réparations qui s'avèrent nécessaires. En effet, tu dois pouvoir jouir paisiblement de ton logement.

Cependant, tu dois de ton côté entretenir le logement et y effectuer toutes les petites réparations tels que les changements de joints, de stores, etc.

#### ■ Le cas particulier de la colocation

Tu peux décider, pour baisser le coût de ton logement, de cohabiter à plusieurs dans un logement. Toi et tes colocataires, vous devrez tous figurer sur le bail pour faire reconnaître vos droits auprès du bailleur et de la Caf.

Très souvent le contrat contient une clause dite de solidarité. Cela signifie qu'en cas d'impayé, le bailleur pourra te poursuivre sur la totalité des loyers impayés et non sur ta seule part. Tu ne peux pas non plus demander ta quote part du dépôt de garantie au propriétaire si ton colocataire reste dans les lieux. A ce moment là, c'est avec ce dernier que tu dois t'arranger pour récupérer la somme versée.

### **Que faire en cas de difficultés de paiement de ton loyer ?**

Si tu as des difficultés pour payer ton loyer, surtout ne reste pas sans rien faire. Prends contact avec ton bailleur pour lui exposer tes difficultés et trouver un arrangement.

Rapproche-toi des services sociaux pour savoir si tu peux bénéficier d'une aide permettant d'apurer ta dette locative (Fonds de solidarité pour le logement, Fonds social de l'habitat...).

## **KIT CONSO**

### **Les garanties**

Lorsque tu fais l'acquisition d'un bien, tu bénéficies généralement d'une garantie contractuelle. En outre, le vendeur est tenu par la garantie légale des vices cachés et la garantie légale de conformité.

#### **La garantie contractuelle**

Matérialisée par le bon de garantie, elle est facultative, gratuite et limitée dans le temps. Tu dois savoir ce qu'elle couvre exactement afin de pouvoir choisir le vendeur le plus intéressant et décider d'opter ou non pour une extension de garantie contractuelle (payante). Du reste, le vendeur est tenu de mettre un écrit à ta disposition où figure le contenu de la garantie et ses conditions d'utilisation.

En principe cette garantie t'est offerte par le vendeur en son nom et pour son compte, tu ne pourras donc te retourner contre le fabricant. Si le vendeur refuse de prendre en charge la réparation, en cas de problème, met le en demeure de respecter ses obligations contractuelles par courrier recommandé avec Avis de Réception.

#### **Les garanties légales**

- La garantie légale des vices cachés  
Dans le cas où ton bien n'est plus sous garantie contractuelle, qu'il a fait l'objet de plusieurs réparations, mais qu'il ne fonctionne toujours pas correctement, on peut alors présumer qu'il est atteint d'un vice caché. Tu peux alors faire appliquer la garantie légale. Cependant elle est difficile à mettre en œuvre car 4 conditions sont requises :
- il faut que le vice soit caché c'est à dire que le défaut ne soit pas visible à l'œil nu après un examen attentif ;
- Le défaut devait déjà exister avant la vente ;
- Il doit être suffisamment grave au point d'empêcher l'utilisation du bien conformément à sa destination.  
Tu dois saisir le tribunal dans les deux ans de la découverte du défaut.

#### **La garantie légale de conformité**

Si le bien que tu as acheté n'est pas conforme à ta commande, tu pourras faire appliquer la garantie légale de conformité, c'est-à-dire demander la réparation ou le remplacement du bien ou si, c'est impossible, le remboursement du prix.

Il te faudra alors prouver que le défaut existait au moment de la délivrance du bien. Sache que les défauts qui apparaissent dans les 6 mois suivant la délivrance du bien sont présumés exister au moment où tu as eu le bien entre les mains.

L'action doit être intentée dans un délai de deux ans à partir de la remise de la marchandise.

En pratique, si tu veux faire jouer les garanties légales, adresse un courrier recommandé avec avis de réception au vendeur. Sans réponse, tu pourras agir en justice. Mais tu devras apporter la preuve du vice par une expertise souvent payante.

Si le vendeur ou le fabricant t'offrant la garantie cesse son activité, tu auras malheureusement très peu de chances d'obtenir gain de cause. Rapproche-toi alors d'une association de consommateurs pour connaître l'étendue de tes droits dans ce cas.

# KIT CONSO

## La banque

### Après 18 ans

En général, les banques mettent à la disposition des jeunes majeurs des comptes-services à prix réduits.

Avant de signer, prends connaissance des conditions générales qui s'appliqueront à ton compte. Ce document t'indique les différentes prestations comprises dans ton contrat comme le montant du découvert autorisé, le taux d'intérêt en cas de dépassement de celui-ci, le prix de ta carte bancaire si celle-ci est prévue dans le lot.

### Le découvert bancaire

Le découvert autorisé signifie que ton compte pourra être débité d'un certain montant fixé dans le contrat sans encourir de pénalité, comme le rejet d'un chèque pour insuffisance de provision.

Mais attention, si tu disposes d'une autorisation de découvert tacite (découvert n'ayant pas fait l'objet d'un accord écrit entre la banque et toi) il ne s'agit pas d'une obligation, **c'est seulement une facilité de caisse qui peut s'avérer très onéreuse si tu l'utilises régulièrement.**

Pour mieux t'informer sur les frais qu'applique la banque, celle-ci devra envoyer un relevé annuel récapitulatif des frais bancaires et des agios (intérêts débiteurs perçus par la banque généralement à l'occasion d'un découvert en compte, calculé en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert auxquels il faut ajouter des frais et des commissions).

### Livret jeune

C'est un compte épargne réservé aux jeunes de 12 à 25 ans, sur lequel tu peux déposer jusqu'à 1600 € et effectuer des retraits ou déposer de l'argent quand tu le souhaites. Tes économies sont ainsi rémunérées à un taux d'environ 4%.

### Les moyens de paiement

- **Le carnet de chèques** n'est pas obligatoire mais le banquier peut te le proposer. Pour effectuer un paiement par chèque, tu dois naturellement disposer d'une provision d'argent préalable et suffisante sur ton compte. Si ce n'est pas le cas, ton chèque sera rejeté. Ta banque t'adressera un courrier recommandé t'indiquant que tu n'as désormais plus le droit d'émettre de chèques et que tu dois restituer ton chéquier.

**Tu seras donc déclaré "interdit bancaire". A défaut de régulariser cet incident de paiement, tu resteras privé de chéquier pendant cinq ans.**

Attention, en cas de perte ou de vol d'un ou plusieurs chèques, tu dois faire une déclaration au commissariat de police du lieu de ton domicile et prévenir ton banquier par téléphone pour mettre tes chèques en opposition. N'oublie pas de le lui confirmer par courrier recommandé avec [avis de réception](#) dans les plus brefs délais.

• **La carte bancaire** est payante, cependant certains établissements l'offrent à leurs nouveaux clients.

On distingue :

- **la carte de retrait** qui permet de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques.
- **la carte de paiement** qui te donne la possibilité de retirer de l'argent aux distributeurs et de régler tes achats chez les commerçants.

Tu peux choisir, selon tes besoins, une carte valable en France ou à l'international. En cas de vol ou de perte, tu dois immédiatement faire **opposition**, (comme pour le chèque) par téléphone et faire une déclaration de perte ou de vol auprès du commissariat de ton domicile. Dès que possible, tu dois confirmer ton opposition par courrier recommandé avec avis de réception, adressé à ta banque et joindre la déclaration de perte ou de vol.

## KIT CONSO

### Le crédit à la consommation

#### L'offre de crédit

Avant toute souscription de crédit, une offre préalable où sont mentionnés les éléments essentiels du prêt (le coût total du crédit, le taux d'intérêt, le nombre de mensualités) doit être présentée.

Cette offre doit être maintenue 15 jours, période durant laquelle tu dois bien examiner les conditions du crédit avant de signer.

Une fois l'offre signée, **tu as 7 jours à compter du lendemain de l'acceptation de l'offre pour te rétracter**, c'est-à-dire pour renoncer au crédit. Pendant ce temps, aucune somme ne peut être versée.

Pour que ta rétractation soit prise en compte, tu dois adresser un courrier recommandé avec avis de réception dans les 7 jours qui suivent la signature du contrat avec l'organisme de crédit. Passé ce délai tu seras définitivement engagé.

Attention, pour le crédit affecté ce délai peut être ramené à 3 jours en cas de livraison du bien acheté.

#### Les formes de crédit

Il existe plusieurs formes de crédit qui ne présentent ni les mêmes risques ni les mêmes modalités.

► **Le prêt personnel** te permet d'emprunter une somme d'argent déterminée que tu rembourseras par des mensualités et taux fixes. La somme est versée en une seule fois et l'organisme de crédit ne te demande pas à quoi cette dernière est destinée

► **Le crédit renouvelable, permanent ou revolving** est une somme d'argent appelée réserve de crédit qui est mis à ta disposition et qui se reconstitue au fur et à mesure du remboursement des échéances.

Le taux de ce crédit est variable et très élevé. Il est souvent accompagné d'une carte utilisable dans certains magasins.

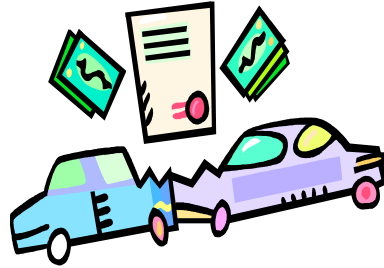
► **Le crédit affecté** : La somme empruntée sert à l'achat d'un bien en particulier par exemple pour un véhicule. La mensualité et le taux sont fixes. Si le contrat de crédit est annulé, la vente tombe car les deux contrats sont liés.

#### L'assurance

Elle est facultative. Il est important de lire attentivement ses conditions d'application car son champ d'application peut être restreint (perte d'emploi, décès, invalidité...).

## KIT CONSO

### Les assurances



Avant de souscrire une assurance, contacte la compagnie d'assurance de tes parents mais consulte aussi d'autres compagnies pour comparer les garanties offertes.

#### Tu assures ton logement

##### *Qu'est-ce qu'un contrat d'assurance multirisques habitation ?*

C'est un contrat multigaranties couvrant : **la responsabilité civile** pour les dommages que tu pourrais causer à ton propriétaire ou à un tiers, **le dégât des eaux, l'incendie, l'explosion et facultativement le vol.**

Pense à demander à ton assureur un contrat spécialement adapté aux petites surfaces. L'âge limite pour en bénéficier est de 25 à 28 ans selon les cas, à condition que tu ne sois pas marié(e).

#### Tu assures ta voiture

Un conducteur novice a 3,5 fois plus de risques d'être impliqué dans un accident qu'un conducteur expérimenté.

Cela explique que la prime (somme versée chaque année à l'assurance pour bénéficier des garanties prévues au contrat) peut être plus élevée. Cependant, certaines mutuelles n'appliquent aucune majoration aux jeunes conducteurs. Il est donc dans ton intérêt de comparer les prix, les garanties et de faire jouer la concurrence.

#### Quelles garanties choisir ?

Une seule garantie est obligatoire : **la responsabilité civile**. Les autres garanties (le vol, l'incendie, les bris de glace, et les dommages causés à ton propre véhicule) sont facultatives mais néanmoins conseillées. Ainsi, une assurance individuelle conducteur est préconisée afin de couvrir les dommages corporels que tu subirais à la suite d'un accident dont tu serais responsable.

#### Comment réduire le coût de ton premier contrat ?

Tu peux opter pour la conduite accompagnée ou te déclarer « conducteur occasionnel » sur le véhicule de tes parents.

Si tu choisis la conduite accompagnée, la compagnie d'assurance appliquera une surprime de 50% au lieu de 100% sur le montant de ta prime et un bonus te sera accordé dès la deuxième année, sauf en cas d'accident.



Si tu te declares conducteur occasionnel du véhicule de tes parents, tu bénéficieras du bonus qu'ils ont cumulé. En contrepartie, leur prime sera augmentée d'une surprime jeune conducteur ou une franchise plus importante pourra être appliquée en cas d'accident dont tu serais responsable.

Cependant, en tant que conducteur occasionnel, ne cours pas le risque de conduire le véhicule de tes parents trop souvent sous peine de fausse déclaration.

### Tu assures ta moto

Des contrats spécifiques sont proposés par les compagnies d'assurance spécialisées dans les deux roues.

### Et si personne ne veut m'assurer ?

L'assurance automobile étant obligatoire, si aucune compagnie ne veut t'assurer tu peux contacter le bureau central de tarification qui désignera une compagnie d'assurance. Celle-ci sera alors tenue de t'assurer.

### La résiliation du contrat d'assurance

Si tu souhaites résilier ton contrat, tu dois **adresser un courrier recommandé avec avis de réception à ton assureur et respecter un délai de préavis indiqué dans ton contrat, généralement de deux mois. Dans tous les cas, il est important de vérifier les modalités de résiliation qui figurent dans les conditions générales de vente de ton contrat d'assurance.** A défaut, ton contrat est reconduit automatiquement pour une année supplémentaire.

Toutefois, ton assureur a l'obligation de mentionner à chaque échéance principale la date limite pour dénoncer ton contrat. Cette information doit te parvenir au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date anniversaire de ton contrat. Si cette information ne t'a pas été adressée, tu pourras dénoncer ton contrat à tout moment. Ta résiliation prendra effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste.

### Que faire en cas de litige avec mon assureur ?

Sache qu'il existe un médiateur dans chacune des assurances chargé de trouver un accord amiable qu'il proposera à la compagnie d'assurance. Le médiateur ne peut être saisi que si tu as d'abord tenté de trouver un accord avec ta compagnie d'assurance.

Pour avoir ses coordonnées, adresse-toi à ton assureur ou contacte une association de consommateurs.

## KIT CONSO

### Les auto-écoles



Pour obtenir ton permis de conduire, tu dois obligatoirement effectuer ton apprentissage auprès d'une auto-école.

#### Comment choisir une auto-école ?

Plusieurs éléments entrent en ligne de compte:

- ▶ **L'agrément.** Toutes les auto-écoles doivent être agréées par l'administration. En cas de doute, il suffit de vérifier auprès de la préfecture.
- ▶ **Les résultats.** Une auto-école qui affiche un taux de réussite très élevée est suspecte. N'hésite pas à contacter la préfecture pour en savoir plus.
- ▶ **La garantie financière** est obligatoire et doit être mentionnée sur le contrat. Elle te permettra d'être dédommée si l'auto-école dépose son bilan au cours de ta formation. A défaut de garantie financière, si l'auto-école disparaît, tu perds tout.
- ▶ **Signe de qualité.** Certaines auto-écoles se sont engagées dans une démarche de certification de service qui les oblige à respecter des engagements autres que ceux prévus par la loi. Cette démarche est matérialisée par un label comme Qualicert (représenté par une feuille de chêne) par exemple. Si l'auto-école ne respecte pas les engagements décrits dans le référentiel, tu pourras saisir l'organisme certificateur.
- ▶ **L'affichage des tarifs** est imposé par la loi. Ces derniers doivent être lisibles et visibles à l'extérieur de la boutique.

#### Quel sera le coût de la formation ?

La loi t'oblige à prendre un minimum de 20 heures de conduite. Ton code n'est valable que pendant deux ans, tu devras donc obtenir ta conduite pendant ce délai. Sois prudent si tu vois une offre trop alléchante ! Lis bien le contrat et compare les prix car certains ne comprennent que les leçons (il faudra donc ajouter le prix de la présentation aux examens, les frais de dossier, le livret d'apprentissage...).

#### Quand devras-tu payer ?

Mieux vaut éviter de payer la totalité de la formation lors de ton inscription. Prévois plutôt un règlement échelonné ou demande à régler tes leçons au coup par coup. Cela te permettra de ne pas perdre ton argent si l'auto-école fait faillite ou si tu souhaites en changer.

#### Le permis à points

### **Permis de conduire/permis probatoire**

Le permis probatoire s'adresse à tous ceux qui ont obtenu un permis de conduire après le 1er mars 2004. Il concerne aussi les conducteurs, qui, à la suite d'infractions, ont eu leur permis annulé par le juge, ou dont le permis a été invalidé par la perte totale des points et ont dû le repasser depuis le 1er mars 2004.

Le permis de conduire est doté, à la date de son obtention, d'un capital de 6 points.

A l'issue d'une période dite "probatoire" (d'une durée de 3 ans réduite à 2 ans pour les conducteurs qui ont opté pour la conduite accompagnée) et à condition qu'aucune infraction donnant lieu à un retrait de points n'ait eu lieu, le capital des points passe automatiquement au nombre maximal de 12 points.

Certaines infractions entraînent la perte de 1 à 6 points voire 8. Pour les titulaires du permis probatoire, la perte de 6 points entraîne l'annulation du permis.

En cas de perte de points, tu en es informé par courrier simple.

Si tu perds l'ensemble de tes points, tu reçois un courrier recommandé de la préfecture te demandant de lui rapporter ton permis dans un délai d'une semaine. Suite à cette annulation, tu dois alors attendre 6 mois pour pouvoir repasser ton permis sauf si tu fais l'objet d'une interdiction de te représenter à l'examen suite à une décision de justice.

### **Comment récupérer ses points ?**

Pour certaines infractions mineures, tu récupères tous tes points au bout de 3 ans si tu n'as pas commis de nouvelles infractions.

Tu peux également participer à un stage de sensibilisation de 2 jours et récupérer 4 points dans la limite du capital de tes 12 ou 6 points pour un permis probatoire.

Si tu détenais un permis probatoire et que tu as subi un retrait de 3 points ou plus, tu as l'obligation de suivre un stage dans les 4 mois qui suivent le retrait.

Ces stages sont payants et restent à ta charge. Ils durent deux jours, soient 16 heures. A l'issue de ce stage, une attestation t'est remise et une autre est envoyée à la préfecture.

Tu peux vérifier le nombre de points dont tu disposes en te rendant sur le site Internet de la préfecture.

## KIT CONSO

### Le téléphone portable

#### La durée du contrat

Un abonnement est bien souvent de 12 à 24 mois sans réelle possibilité de résilier le contrat, sauf dans des cas précis mentionnés dans les conditions générales (licenciement, incarcération, déménagement dans une zone non couverte). Cette demande doit être accompagnée des pièces justificatives.

Si tu résilies ton contrat pendant la période d'engagement, tu devras payer une indemnité correspondant aux mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période minimale.

Si tu as souscrit ton abonnement ou renouvelé ton contrat depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008 et que ton contrat est de 24 mois, tu peux le résilier dès le 13<sup>ème</sup> mois. L'indemnité de ta résiliation anticipée sera fixée à ¼ des sommes restant à payer jusqu'au terme initial de ton contrat.

Exemple :

Le 1<sup>er</sup> juillet 2008, tu souscris un forfait de 24 euros par mois pendant 24 mois. Si tu résilies au cours du 13<sup>ème</sup> mois, tu devras payer la somme de 66 euros ( $11 \times 24 = 264$  ;  $264/4 = 66$ ).

Après cette période initiale d'abonnement, ton contrat continuera, à moins que tu ne le résilies en respectant le délai de préavis d'une durée maximale de 10 jours. Ta demande doit être formulée par courrier recommandé avec avis de réception, car c'est la date d'envoi de ce dernier qui marque le début du préavis.

Désormais ta facture de téléphone doit mentionner la durée d'engagement restante. Cela te permettra de connaître la date à laquelle tu pourras résilier ton contrat sans pénalité.

Si tu as versé un dépôt de garantie, il doit t'être restitué dans les 10 jours du paiement de la dernière facture.

#### Ton téléphone tombe en panne

Il est en général garanti par le vendeur, qui doit le prendre en charge afin de le réparer. Pendant la durée de la réparation, l'abonnement ne sera pas dû si tu as acheté ton appareil dans le cadre d'un forfait, dans le cas contraire tu devras payer l'abonnement.

#### Vol ou perte de ton portable

Ton téléphone est volé ou perdu, il faut prévenir le plus rapidement possible ton opérateur afin de suspendre ta ligne et porter plainte au commissariat ou à la gendarmerie. Il faudra confirmer ta demande par courrier recommandé avec avis de réception..

Attention, le vol ou la perte de ton portable n'est pas une cause de résiliation de ton contrat, ton opérateur peut continuer de prélever l'abonnement jusqu'à la fin de la durée de ton engagement.

Tu devras donc racheter un téléphone pour pouvoir bénéficier de l'abonnement jusqu'à son terme.

## L'assurance

Si tu as souscrit une assurance, lis bien dans quelles conditions elle peut intervenir. Les risques couverts sont souvent très restreints : vol avec violence, vol à l'arrachée.... En dehors de ces hypothèses, elle n'interviendra pas.

## La facture

Ta facture de téléphone te semble excessive ?

Ne suspends surtout pas le prélèvement ou le paiement, cela te mettrait dans une situation difficile. En effet, tu peux te retrouver inscrit sur le fichier GIE PREVENTEL, fichier des incidents de paiement des factures de téléphone fixe et mobile. Cette inscription t'empêche de souscrire un contrat de téléphonie.

La première chose à faire est de contacter le service clients afin d'obtenir une explication sur le montant de ta facture. Les appels vers les hotlines ne sont plus surtaxés. Aucune somme ne devra être facturée pour le temps d'attente, si tu appelles depuis le réseau de ton opérateur.

Tu peux également demander une facture détaillée afin de vérifier les numéros appelés et les heures.

En cas d'irrégularité, il convient d'adresser un courrier recommandé avec tes arguments.

Si tu n'arrives pas à te faire entendre de ton opérateur, tu peux nous contacter.

## KIT CONSO

### Adresses utiles

**Bureau central de tarification** : si l'assurance que tu souhaites est obligatoire, et qu'aucun organisme n'accepte de te garantir, tu peux t'adresser à cette structure qui se chargera de te trouver une assurance et l'obligera à te proposer un contrat.

1, rue Jules Lefebvre, 75431 Paris cedex 09  
01 53 21 50 40

**Caisse d'allocations familiales** : si tu souhaites obtenir une aide pour que la Caisse d'allocations familiales prenne en charge une partie de ton loyer, tu peux remplir un formulaire d'aide au logement sur le site de la CAF

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

**Médiation assurances** : si tu ignores les coordonnées du médiateur de ton assurance, adresse ton dossier à cet organisme qui est chargé de le transmettre au service compétent.

Médiation assurances 1, rue Jules Lefebvre, 75431 Paris cedex 09

**Médiateur des communications électroniques** : en cas de refus ou d'absence de réponse du service consommateurs de ton fournisseur d'accès internet, tu peux t'adresser à cet organisme pour régler ton litige :

Médiateur des communications électroniques, BP 999 75829 PARIS cedex 17 ou  
<http://www.mediateur-telecom.fr/>

**Médiateur du net** : cet organisme t'aidera à résoudre un différend lié à la vente à distance sur Internet,

6, rue Déodat de Séverac, 75017 Paris  
<http://www.foruminternet.org/particuliers/mediation/>

**Numéro interbancaire** : en cas de perte ou de vol de ta carte de paiement ou de ton chéquier, tu seras dirigé vers le centre d'opposition de ta banque.

0 892 705 705 (0,34 € /mn)

#### Sites internet utiles

- Direction générale de la concurrence consommation et répression des fraudes

[www.minefe.gouv.fr](http://www.minefe.gouv.fr)

- Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs

[www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

- Services publics

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

- Institut national de la consommation

[www.conso.net](http://www.conso.net) ou [www.ctaconso.fr](http://www.ctaconso.fr)