

Changer d'alarme et résilier sa télésurveillance

Le guide clair : vos droits, les délais,
les 5 étapes et le modèle de courrier à adapter.

ÉDITION 2026 · GUIDE PRATIQUE EN ACCÈS LIBRE

Un document rédigé par une entreprise locale et indépendante, installée à Toulon.
Il informe, sans jamais chercher à inquiéter.

EN 60 SECONDES

L'essentiel à retenir

Vous avez un contrat de télésurveillance et vous souhaitez en sortir, ou simplement comparer ? La loi encadre ces contrats et, en s'y prenant dans le bon ordre, changer de solution se prépare sereinement. Ce guide vous donne la marche à suivre, sans jargon.

Les 6 points clés

1. Deux grands types de contrats existent : à **durée déterminée reconduite tacitement** (ex. 12 mois renouvelables) ou à **durée indéterminée avec une période d'engagement minimale** (ex. 24 ou 36 mois, puis résiliable avec préavis). Votre contrat vous dit lequel s'applique.
2. Pour un contrat reconduit tacitement, l'**article L215-1** du Code de la consommation (« loi Chatel ») impose au prestataire de vous **informer par écrit**, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la date limite pour refuser la reconduction. Si cette information ne vous a pas été adressée dans ces conditions, vous pouvez résilier **sans frais, à tout moment** après la reconduction.
3. Hors ce cas, la résiliation se fait à **l'échéance ou après l'engagement minimal**, en respectant le **préavis** prévu au contrat (souvent 1 à 3 mois) et la forme prévue (courrier, e-mail, espace client, fonctionnalité en ligne).
4. Si vous avez souscrit **en ligne**, ou si le prestataire propose aujourd'hui la souscription en ligne, il doit vous offrir une **résiliation par voie électronique** (art. L215-1-1) — sans effacer l'engagement ni le préavis prévus.
5. Certaines conditions générales prévoient des **cas particuliers** (déménagement, décès, difficultés financières...) avec leurs propres modalités. Ils ne sont pas automatiques et diffèrent selon les prestataires : lisez vos conditions générales.
6. Le sort du **matériel** dépend de votre offre : mis à disposition (à restituer ou à faire retirer, parfois contre facturation), transféré en propriété à l'issue de l'engagement, ou acheté.

Ce document est proposé en accès libre par FOLONEO, entreprise de sécurité électronique installée à Toulon. Il a une vocation d'information générale et ne constitue pas un conseil juridique personnalisé : votre contrat s'applique, sous réserve des dispositions légales impératives qui protègent le consommateur. En cas de doute, une association de consommateurs ou un conseiller juridique pourra vous accompagner.

ÉTAPE 1

Comprendre votre contrat actuel

Avant toute démarche, sortez votre contrat et vos conditions générales (souvent envoyées par e-mail ou disponibles dans votre espace client). Repérez cinq informations :

- **Le type de contrat** : durée déterminée avec reconduction tacite, ou durée indéterminée avec période d'engagement minimale.
- **La date de signature ou d'installation** et la **durée d'engagement** (elle démarre souvent à l'installation du matériel).
- **La date à partir de laquelle vous pouvez résilier** : date d'échéance, ou fin de l'engagement minimal.
- **Le préavis** : le délai à respecter pour que votre demande prenne effet à la date voulue.
- **Le statut du matériel** : mis à disposition (à restituer ou à faire retirer, parfois contre facturation), transféré en propriété à l'issue de l'engagement, ou acheté. Chaque offre a ses propres règles.

Astuce : si vous ne retrouvez pas ces éléments, demandez-les par écrit au service client ; ils figurent dans votre contrat et dans les conditions générales qui vous ont été remises.

VOS DROITS

Ce que dit la loi, expliqué simplement

La reconduction tacite et l'information préalable (art. L215-1 du Code de la consommation). Pour un contrat de services conclu **pour une durée déterminée avec clause de reconduction tacite**, le professionnel doit vous informer par écrit (lettre nominative ou e-mail dédié), **au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la date limite qui vous permet de refuser la reconduction**, en mentionnant cette date limite dans un encadré apparent. Cette date n'est pas forcément l'échéance : si un préavis s'applique, elle se situe avant. Si l'information ne vous a pas été adressée conformément à ces règles, vous pouvez mettre fin au contrat **sans frais, à tout moment à compter de la date de reconduction** ; les sommes versées d'avance pour la période non exécutée sont remboursées dans les 30 jours. Ce droit suppose que ces conditions soient réunies : conservez les courriers et e-mails reçus.

La résiliation par voie électronique (art. L215-1-1). Depuis le 1er juin 2023, lorsqu'un contrat a été conclu en ligne — ou conclu autrement, si le professionnel propose la souscription en ligne au moment où vous résiliez — il doit mettre à votre disposition une fonctionnalité gratuite pour notifier la résiliation par voie électronique, puis confirmer la réception et la date de fin. Cette facilité porte sur la forme de la démarche : elle ne supprime ni l'engagement en cours ni le préavis.

La résiliation à l'échéance ou après l'engagement minimal. Vous pouvez résilier à la date prévue par votre contrat en respectant le préavis, dans la forme prévue par les conditions générales (courrier, e-mail, espace client, fonctionnalité en ligne). La lettre recommandée avec accusé de réception reste une modalité utile pour disposer d'une preuve datée, ou lorsque le contrat l'exige.

La résiliation anticipée et les cas particuliers. Pendant une période d'engagement, une résiliation anticipée entraîne le plus souvent une indemnité ou l'exigibilité des mensualités restantes. Certaines conditions générales prévoient des cas particuliers (déménagement, décès, difficultés financières...), parfois sur justificatif, parfois sous forme de transfert du contrat. Ces cas ne sont pas automatiques et diffèrent d'un prestataire à l'autre : vérifiez la liste exacte et ses conditions.

En cas de désaccord. Le professionnel doit vous permettre de recourir à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans ses conditions générales. La médiation ne coûte rien au consommateur ; les associations de consommateurs peuvent aussi vous accompagner.

LA MÉTHODE

Changer d'alarme en 5 étapes, en préparant la continuité de protection

1. Faites le point sur votre contrat

Type de contrat, date de fin d'engagement ou d'échéance, préavis, statut du matériel, courrier d'information reçu ou non (voir page 2). Notez la date limite d'envoi de votre demande.

2. Faites étudier votre nouvelle solution AVANT de résilier

Demandez une visite technique : un professionnel évalue votre logement, vous propose un système adapté avec un devis clair et planifie l'installation. Vous connaissez ainsi votre date de bascule et votre budget.

3. Envoyez votre demande de résiliation dans les formes prévues

Utilisez le modèle de la page 4 ou la fonctionnalité en ligne de votre prestataire. Conservez une preuve datée (accusé de réception, e-mail de confirmation). Si vous invoquez l'article L215-1, mentionnez-le explicitement.

4. Installez le nouveau système, puis organisez la dépose de l'ancien

Idéalement le même jour ou à quelques jours d'écart. Les deux systèmes peuvent cohabiter le temps de la transition, selon les modalités de dépose prévues par votre ancien contrat.

5. Restituez le matériel si votre contrat le prévoit et vérifiez la clôture

Demandez une confirmation écrite de la date de fin de contrat et de l'arrêt des prélèvements. Vérifiez votre relevé bancaire le mois suivant.

COURRIER TYPE

Lettre de résiliation de contrat de télésurveillance

À recopier, à imprimer ou à coller dans le formulaire en ligne de votre prestataire. Un envoi en **lettre recommandée avec accusé de réception** vous donne une preuve datée. Adaptez les passages entre crochets et supprimez les cas qui ne vous concernent pas.

[Vos nom et prénom]

[Votre adresse]

[Code postal, Ville]

[Téléphone — e-mail]

[Nom du prestataire de télésurveillance]

Service Résiliation

[Adresse figurant sur votre contrat]

Objet : résiliation du contrat n° [numéro de contrat]

À [Ville], le [date]

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous informe de ma décision de résilier le contrat de télésurveillance référencé ci-dessus, souscrit le [date de signature] pour le logement situé [adresse du logement protégé].

[Cas 1 — résiliation à l'échéance ou après la période d'engagement] Conformément aux conditions générales de mon contrat, cette résiliation prendra effet le [date d'échéance ou date de fin d'engagement], dans le respect du préavis de [durée du préavis].

[Cas 2 — défaut d'information sur la reconduction tacite] Mon contrat, conclu pour une durée déterminée, a été reconduit tacitement le [date de reconduction]. N'ayant pas reçu, dans les conditions prévues à l'article L215-1 du Code de la consommation, l'information écrite relative à la possibilité de ne pas le reconduire, je mets fin au contrat sans frais à compter de la réception de la présente, conformément à cet article, et vous demande de me rembourser, le cas échéant, les sommes versées d'avance pour la période non exécutée dans le délai légal de trente jours.

[Cas 3 — cas particulier prévu au contrat] Cette résiliation intervient dans le cadre prévu à l'article [numéro] de vos conditions générales pour le motif suivant : [motif]. Vous trouverez ci-joint le justificatif correspondant.

Je vous remercie de bien vouloir m'adresser une confirmation écrite de la date de fin de mon contrat, de mettre fin aux prélèvements à cette date et de m'indiquer, si mon contrat le prévoit, les modalités de restitution ou de dépose du matériel.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Signature]

Pièces à joindre selon le cas : copie du contrat, justificatif du cas particulier invoqué, relevé d'identité bancaire si un remboursement est attendu. Conservez une copie de votre demande et la preuve de son envoi.

Le conseil FOLONEO

La bonne période pour changer est celle qui précède la date à laquelle vous pouvez résilier : vous comparez sereinement, vous faites installer votre nouveau système, puis vous envoyez votre demande dans les délais. Un installateur local peut vous aider à caler ce calendrier.

CHECK-LIST

Votre transition, point par point

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | Contrat et conditions générales retrouvés, type de contrat, date de fin d'engagement ou d'échéance et préavis notés |
| ☐ | Contrat reconduit tacitement : information « loi Chatel » reçue ? (oui / non / date) |
| ☐ | Visite technique réalisée et date d'installation du nouveau système fixée |
| ☐ | Demande de résiliation envoyée dans les formes prévues, preuve datée conservée |
| ☐ | Nouveau système installé et testé, télésurveillance activée si souhaitée |
| ☐ | Ancien matériel déposé ou restitué si le contrat le prévoit, confirmation écrite de fin de contrat reçue |
| ☐ | Prélèvements arrêtés (vérification sur le relevé bancaire du mois suivant) |
| ☐ | Assureur informé du nouveau système de protection (certaines polices en tiennent compte) |

ET APRÈS ?

L'option locale : un système à vous, un interlocuteur identifié

FOLONEO est une entreprise de sécurité électronique installée à Toulon, dirigée par un professionnel du secteur depuis plus de vingt ans. Vous restez libre de résilier et de choisir la suite ; si vous souhaitez étudier une nouvelle installation, voici ce que nous proposons :

- **Vous êtes propriétaire de votre système** : un matériel haut de gamme installé chez vous, qui vous appartient.
- **Des services au choix** : la télésurveillance est une option, à la carte, assurée par des centres partenaires autorisés et certifiés APSAD P5.
- **Un interlocuteur identifié et proche**, qui connaît votre logement et intervient sur place.
- **Un accompagnement du changement** : visite technique, devis clair et calendrier d'installation calé sur votre date de fin de contrat.

Pour aller plus loin, en accès libre sur [foloneo.fr](https://www.foloneo.fr)

- Le comparatif : installateur local, enseigne nationale ou kit à installer soi-même
- Le Baromètre FOLONEO de la sécurité dans le Var, commune par commune
- La check-list en 20 points pour sécuriser sa maison dans le Var
- Le simulateur en 5 questions de votre niveau de protection

04 87 86 01 19 · contact@foloneo.fr · www.foloneo.fr