Vos coordonnées

Coordonnées de la société

Ville, Date

**Objet** : dysfonctionnement téléphonie/internet

Madame, Monsieur,

J’ai opté pour un abonnement (**nom de l’abonnement**) en date du (**date de souscription**). Malheureusement, dès l’installation du matériel, j’ai constaté des défaillances, pour lesquelles je n’ai cessé de vous contacter.

Or, de par mon activité : (**à rappeler**), je subis un préjudice important.

Suite à ces défaillances, tout le système des cartes bleues et télétransmission est paralysé, ayant pour conséquence directe une perte au niveau de mon chiffre d’affaires et pertes nettes.

Selon les justificatifs ci-joints, mon préjudice s’évalue à (**montant**) €.

Je vous rappelle que pèse à votre égard une obligation de résultat au sens de l’*article 1231-1 du code* civil, qui dispose que *« le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s’il ne justifie pas que l’exécution a été empêchée par la force majeure »*

Cette même obligation est reprise par l’*article D. 98-4 du code des postes et des communications* électroniques :

*« Règles portant sur les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service.*

*I. – Conditions de permanence du réseau et des services.*

*L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs. Il prend toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence.*

*L'opérateur met en œuvre les protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes. […] »*

En conséquence, je vous mets en demeure de rétablir la ligne et ma connexion internet, et de me faire part de vos intentions d’indemnisation dans un délai de DIX JOURS à compter de la réception de la présente.

A défaut, je serai dans l’obligation de faire valoir mes droits devant la juridiction compétente.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l’expression de ma considération distinguée.

Signature