Protocole d'appel de résiliation

Pour toute résiliation par téléphone ou chat (chez Sunrise, la voie prévue au contrat) : à remplir à côté du téléphone et à garder jusqu'à la confirmation écrite.

Remplir les champs entre crochets.

Protocole d'appel : résiliation de l'abonnement internet

Nom : [Prénom Nom] · Numéro de client : [numéro de client] · Fournisseur : [fournisseur]

À préparer avant l'appel

Numéro de client, adresse du raccordement, fin de contrat souhaitée, cette feuille et un stylo.

QUOI	NOTE
Date et heure de l'appel / du chat	_____
Numéro composé ou canal de chat	_____
Nom (ou initiales) de la personne au service clients	_____
Dit : « Je résilie mon abonnement internet pour le … »	_____
Fin de contrat confirmée (date, telle qu'annoncée)	_____
Numéro de référence, de ticket ou de dossier	_____
Confirmation par e-mail ou SMS promise ? À quelle adresse ?	_____
Services résiliés (internet, TV, fixe) / ce qui reste	_____
Retour des appareils : quoi, où, jusqu'à quand	_____
En chat : historique sauvegardé en capture ou PDF ?	_____

Si aucune confirmation n'arrive

Rappeler dans les 5 jours ouvrables en citant le numéro de référence, et garder ce protocole jusqu'à ce que la fin du contrat figure sur la facture finale.

Modèle de ConvivaPlus.ch, état au 03.11.2026. Voie et délai de résiliation vérifiés dans les CG des fournisseurs (version citée dans la lettre). Remplacer les indications [entre crochets]. Ne constitue pas un conseil juridique.
Tous les modèles gratuits sur **conviva-plus.ch**