

Je me suis fait voler mon téléphone mobile

[Que dois-je faire en cas de vol de mon téléphone mobile ?](#)

[En cas de vol de mon téléphone mobile, mon contrat d'abonnement continue-t-il ?](#)

Que dois-je faire en cas de vol de mon téléphone mobile ?

Il faut déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie, en indiquant les informations suivantes :

- le code d'identification du téléphone mobile volé (code IMEI)
- les nom, prénom et adresse du propriétaire du téléphone volé
- la marque du téléphone du mobile volé
- le numéro de téléphone associé au téléphone volé
- la date présumée du vol.

Le code IMEI du téléphone doit être communiqué pour deux raisons :

- il permet de bloquer l'utilisation du téléphone mobile
- il pourrait permettre d'identifier le téléphone mobile si celui-ci était retrouvé.

Le terminal sera bloqué dans un délai de 4 jours ouvrés à compter de la réception par l'opérateur concerné de la déclaration officielle de vol, transmise par les services de police ou de gendarmerie. Le processus de blocage des terminaux mobiles déclarés volés est automatique et systématique.

Le code IMEI est inscrit sur l'emballage et sous la batterie du téléphone mobile ; il s'affiche sur l'écran du mobile lorsqu'on compose « *#06# ». Pensez à noter ce code au moment de l'achat.

En cas de vol de mon téléphone mobile, mon contrat d'abonnement continue-t-il ?

Le vol ou la perte d'un téléphone mobile n'est pas un motif légitime de résiliation. Si la durée d'engagement minimum prévu au contrat n'est pas arrivée à son terme, il n'est pas possible de résilier le contrat sans frais.