

DROIT DE RÉTRACTATION : LES 7 RÉGLES À CONNAITRE

par FAMILLES DE FRANCE



1

NON APPLICABLE POUR UN ACHAT DIRECTEMENT EN MAGASIN

Il s'applique uniquement en cas de contrat conclu hors établissement (démarchage à domicile, ou téléphonique, etc.) ou à distance.



2

DÉLAI DE 14 JOURS SANS JUSTIFICATION

Pour les prestations de service, ce délai débute dès la conclusion du contrat.

Pour les contrats de vente, c'est à partir de la réception du bien ou du dernier bien si plusieurs livraisons.



3

PROLONGATION À 12 MOIS SI AUCUNE INFORMATION

Si l'information par le professionnel intervient pendant cette prolongation, un délai de 14 jours lui est substitué.



4

FORMULATION PAR ÉCRIT

Pour des raisons de preuve, exercez votre droit de rétractation à l'aide du formulaire dédié annexé à votre contrat ou en ligne sur le site du professionnel.



5

FRAIS DE RENVOI FACTURABLES

Si le professionnel a omis de vous informer que ce coût vous incombe, vous n'avez pas à payer les frais de renvoi. Certains professionnels les prennent parfois en charge.



6

REMBOURSEMENT DANS LES 14 JOURS

La totalité des sommes versées doit être remboursée, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de prise de connaissance de la rétractation. Pour les contrats de vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait récupéré le bien.



7

MODE DE REMBOURSEMENT IDENTIQUE À CELUI DU PAIEMENT

Le remboursement s'effectue en utilisant le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès. Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard qu'il propose.

