



Se rétracter : comment faire ?

Sauf exceptions, vous pouvez utiliser le droit de rétractation pour mettre fin au contrat signé à l'occasion d'un démarchage. Voici les conseils de l'UFC-Que Choisir.

Vérifiez votre
contrat !
L'adresse du
professionnel y
figure.

Employez
une formule
claire : "je
me rétracte."

Conservez l'ac-
cusé de récep-
tion de votre
courrier !

L'INFO +

Le professionnel vous a livré une marchandise volumineuse le jour-même de la conclusion du contrat. En cas de rétractation, il doit venir la récupérer à ses frais si elle ne peut pas être renvoyée par voie postale.

➔ Faire part de sa déci- sion au démarcheur

Adressez un courrier recommandé avec avis de réception au professionnel dans les 14 jours à compter du lendemain de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de prestation de services.

Vous pouvez utiliser le bordereau de rétractation présent dans votre contrat ou un papier libre. Vous n'avez aucun motif à donner.

Vous pouvez parfois exercer ce droit sur le site internet du vendeur.

➔ La restitution du bien

Vous devez restituer le produit au professionnel dans les 14 jours de l'envoi de votre courrier.

Les frais de restitution sont à la charge du professionnel sauf mention contraire dans votre contrat.

➔ Le remboursement

Vous ne devez payer que 7 jours après la conclusion du contrat (14 jours en cas de crédit affecté).

Lorsque vous avez payé, le professionnel doit vous rembourser dans les 14 jours qui suivent la réception de votre décision de vous rétracter. Il peut repousser le remboursement jusqu'à ce que vous prouviez l'expédition du bien. S'il vous rembourse en retard, il vous doit des pénalités.

Pour plus de détails, contactez votre association locale