

Droit de rétractation en cas de vente à distance (ex. via internet)

Thèmes

Lorsque vous achetez des biens ou des services via une boutique en ligne, un call-center ou une entreprise de vente par correspondance, il s'agit d'une vente à distance.

- Il n'y a aucun contact physique entre l'acheteur et le vendeur au moment de la conclusion de l'achat. La transaction a lieu via un système de vente organisé à distance.

Ce que vous devez savoir

Dans le cas d'une vente à distance, en tant que consommateur, vous avez droit au **délaï de réflexion légal de 14 jours calendrier**.

- Ce délai commence le lendemain de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.

Le vendeur a un devoir légal d'information concernant ce droit du consommateur.

Vous avez le droit d'examiner et d'essayer les biens reçus, de la même manière que vous le feriez en magasin.

- Vous pouvez, par exemple, essayer des vêtements mais vous ne pouvez pas tester un appareil de cuisine dont l'utilisation laisserait inévitablement des traces.

Vous pouvez être tenu(e) responsable de toute perte de valeur des biens due à une manipulation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour constater leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Renvoi

Si vous faites usage du droit de rétractation, vous devez **renvoyer les biens reçus dans les meilleurs délais et au plus tard 14 jours** après avoir informé le vendeur de votre décision de renoncer à l'achat.

Vous payez les frais de renvoi des biens, sauf si le vendeur a accepté de les prendre en charge ou si le vendeur ne vous a pas informé, avant la conclusion du contrat, que ces frais seraient à votre charge.

Remboursement

Dans les **14 jours** après avoir été informé de votre décision de renoncer à l'achat, le vendeur doit rembourser les paiements reçus, frais de livraison inclus.

Il peut attendre que les biens aient été rendus ou qu'une preuve d'expédition lui ait été remise.

Exceptions au droit de rétractation

Dans certains cas, vous ne pouvez pas invoquer le droit de rétractation. Ces exceptions visent notamment:

- la commande de biens réalisés sur mesure ;
- la commande de biens scellés pour des raisons de santé ou d'hygiène si vous les avez descellés après leur livraison (ex: produits cosmétiques tels que le rouge à lèvres) ;
- la commande de biens qui, après leur livraison, sont mélangés à d'autres biens sans pouvoir en être dissociés (ex: mazout de chauffage) ;
- la réservation de voyages ;
- la réservation d'un restaurant, d'un film ou de places de concert.