UN PROBLÈME? AFOC CONTACTEZ-NOUS

DROIT DE RETRACTATION : Mode d'emploi

La loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation a réformé le droit de rétractation.

Il permet au consommateur de renoncer à un achat sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter un coût supplémentaire dans un délai de quatorze jours.

Quels achats sont concernés ?

Tous les achats ne sont pas concernés ; il s'agit de tous les achats à distance (sur Internet, par catalogue, par téléphone….) ou suite à un démarchage à domicile.

Sont exclus les biens personnalisés, même commandés à distance, les services d'hébergement, la location de voitures, les services de restauration et les activités de loisirs.

Il faut rappeler également que les achats lors des foires, salons et toutes manifestations commerciales ne bénéficient pas d'un droit de rétractation mais cette information doit être affichée de manière visible pour le consommateur.

Comment exercer son droit de rétractation ?

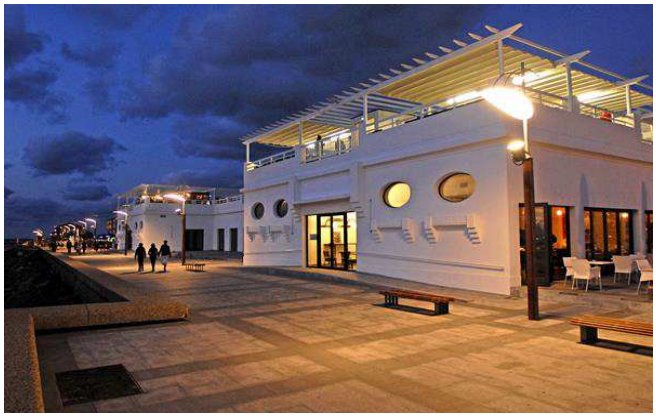
Le professionnel doit informer le consommateur de la possibilité de se rétracter et lui fournir un document type pour le retour de l'objet.
Le consommateur doit prévenir le professionnel, retourner l'objet dans les quatorze jours et supporter les frais de ce retour. Il doit garder les preuves de la rétractation et du retour.

Comment se passe le remboursement ?

Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison au plus tard quatorze jours après la date à laquelle il a été informé de la décision du consommateur de se rétracter ou jusqu'à la récupération effective des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ceux-ci.

L'AFOC 64 se tient à votre disposition pour vous aider dans vos démarches ; n'hésitez pas pour tout renseignement à nous appeler à:

- Bayonne : Centre Municipal de Réunions – 05.59.55.34.26
- Pau : Complexe de la République – 05.59.27.87.21 (sur rendez-vous)

A VOS AGENDAS

Congrès de l'UDFO64
Le 4 décembre 2015
Espace de l'Océan-Chambre d'Amour
Esplanade des Docteurs Gentilhe
64600 ANGLET