

UE – Droit de rétractation

Annuler un achat conclu sur Internet

Vous avez validé votre commande de manière trop impulsive ? Le produit livré est en bon état, mais ne vous plaît pas ? Pas d'inquiétude, vous bénéficiez en principe d'un droit de rétractation de 14 jours lorsque vous faites un achat sur un site européen.

Modèle de formulaire

Livre VI du Code de droit économique

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— A l'attention de

[l'entreprise insérez ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]

.....
.....
.....

— Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

.....

— Commandé le (*)/reçu le (*).....

— Nom du (des) consommateur(s)

.....

— Adresse du (des) consommateur(s)

.....

— Date

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

.....

(*)Biffez la mention inutile

Quel est le rôle de ProCollecta ?

Sauf exception, ProCollecta qui gère une plateforme de vente en ligne ne vend pas les produits et non plus la fourniture de services qui y sont mis en vente.

Son rôle se limite principalement à mettre son site Internet à la disposition de vendeurs tiers (professionnels ou particuliers) pour y vendre leurs produits . Ces vendeurs profitent donc de la logistique de la plateforme (lay-out, processus de commande, système de paiement, ...) pour conclure des contrats avec des consommateurs.

Les achats que vous effectuez chez ProCollecta ne lient donc pas cette dernière. Ce n'est pas vers elle que vous pourrez vous retourner en cas de problème avec votre commande.

Qui est le vendeur ?

Avant d'effectuer votre achat chez ProCollecta, vérifiez attentivement sur le descriptif de l'annonce qui est le vendeur. La plateforme a en effet l'obligation de vous donner pour chaque produit mis en vente via son site les coordonnées complètes du vendeur concerné.

Pourquoi ? Parce que seul le vendeur sera responsable en cas de problème avec votre achat.

Identifier le vendeur vous permet également de vérifier s'il s'agit d'un vendeur professionnel ou privé et si ce dernier est établi au sein de l'UE ou non. Le vendeur est un particulier ? Vous ne bénéficiez pas de la protection liée au droit des consommateurs (ex : droit de rétractation, garantie légale. Le vendeur est bien un professionnel mais établi en dehors de l'UE ? En cas de problème, il vous sera plus difficile de faire respecter vos droits.

Comment éviter les arnaques ?

La loi n'oblige pas ProCollecta à vérifier l'identité réelle des vendeurs. Certains escrocs n'hésitent pas à y poster des offres trompeuses voire fictives.

Soyez vigilant car ProCollecta précise généralement dans leurs conditions d'utilisation qu'elle n'est pas responsable pour le contenu des annonces, photos et autres informations qui y sont postées par les vendeurs. Vous pourrez difficilement vous retourner contre ProCollecta si vous êtes victime d'une annonce frauduleuse.

Pour limiter les fraudes, ProCollecta met en place un système de paiement centralisé qui passe par leur site. ProCollecta transfère l'argent au vendeur une fois que le produit a été livré ou que le service a été exécuté. En cas de problème, vous pouvez ainsi prévenir ProCollecta qui peut retenir l'argent le temps que le litige soit résolu.

Veillez donc systématiquement à effectuer votre paiement via la plateforme et à ne jamais donner suite à des messages de vendeurs vous invitant à finaliser la vente ou le paiement hors de la plateforme, par exemple via emails.

Soyez également vigilant sur le mode de paiement à utiliser. Privilégiez le paiement par carte de crédit.

Problème de livraison

Vous avez confirmé et payé votre commande ? Il ne vous reste plus qu'à attendre la livraison de votre achat en ligne. Malheureusement, tout ne se déroule pas toujours comme prévu :

- Votre paquet n'arrive pas?
- Vous recevez une commande non conforme?
- Le contenu de votre paquet est endommagé?

Votre colis n'arrive pas

La livraison de votre achat en ligne doit intervenir dans le délai mentionné sur le contrat de vente. A défaut, il est de **30 jours**.

Vous n'avez rien reçu endéans le délai imparti ? Donnez un nouveau délai (raisonnable) au vendeur. Faites-le de préférence par e-mail. Si le vendeur ne respecte pas ce nouveau délai de livraison, vous pouvez alors résilier le contrat et lui demander un remboursement complet.

Vous n'avez rien reçu mais le vendeur soutient avoir bel et bien procédé à la livraison (à un voisin, sur le pas de votre porte, ...) ? En tant qu'expéditeur de votre colis, il revient au vendeur de prouver qu'il vous a bien livré le colis. A défaut, la livraison doit être considérée comme n'ayant pas été effectuée et vous avez droit à une nouvelle livraison ou un remboursement total.

Votre colis n'est pas conforme

Le vendeur ne vous a pas livré le bon article ? La législation européenne vous protège grâce à la **garantie de conformité**. Elle vous permet d'exiger le remplacement du produit non conforme aux frais du vendeur.

Le remplacement est impossible en raison d'une rupture de stock ou ne peut avoir lieu dans un délai raisonnable ? Exigez **l'annulation de votre commande** et le remboursement intégral du prix d'achat, frais de livraison inclus.

Votre colis est endommagé

Le **vendeur est responsable de tout dommage** causé à votre commande lors de la livraison de votre achat en ligne. Même si le transporteur en est à l'origine.

Mais attention, vous déchargez le vendeur de cette responsabilité en réceptionnant le colis. En d'autres termes, si vous (ou la personne que vous avez mandatée) acceptez le colis, vous

marquez **votre accord sur son état**. Si vous constatez des dommages apparents (griffes, éclats ou tâches) par après, il vous sera plus difficile d'en obtenir le remboursement par le vendeur.

Pour éviter cette mésaventure, adoptez les **réflexes** suivants :

1. Vérifiez votre colis en présence du livreur. Il est endommagé ? Refusez-le ou acceptez-le sous réserve et notez vos remarques sur le bordereau de livraison.
2. Photographiez l'emballage endommagé.
3. Contactez immédiatement le vendeur par écrit (par e-mail ou par courrier recommandé) pour lui demander un échange ou un remboursement.

Trois conseils pour renvoyer votre colis

Si vous devez renvoyer un produit **non conforme** ou livré **endommagé** au vendeur, suivez toujours la procédure suivante :

1. Ne renvoyez jamais le paquet sans l'autorisation préalable du vendeur.
2. Suivez la procédure de retour indiquée par le vendeur.
3. Choisissez un moyen de transport sécurisé si le vendeur ne récupère pas les biens à votre domicile. Gardez précieusement les justificatifs de renvoi afin d'en demander le remboursement au vendeur

Dans quel délai et comment annuler votre achat ?

Vous avez **14 jours calendrier** à compter de la réception de votre commande (uniquement si votre commande porte sur un produit; aucun offre de services) Dans ce délai, informez le vendeur **par écrit** que vous souhaitez annuler votre achat : par e-mail, par envoi recommandé ou via le formulaire de rétractation. Vous n'êtes pas obligé d'indiquer les raisons pour lesquelles vous souhaitez annuler votre achat.

Quand et comment le vendeur doit vous rembourser ?

Le vendeur a **14 jours** pour vous rembourser intégralement votre commande (frais de livraison et taxes compris). Il peut toutefois différer le remboursement jusqu'à ce qu'il récupère le colis.

Vous pouvez, en outre, exiger que le vendeur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Quand et comment renvoyer un produit ?

Vous avez **14 jours pour renvoyer** le colis. Ce délai commence à courir à partir du moment où vous avez informé le vendeur de votre intention de vous rétracter. Suivez les trois conseils suivants :

1. Respectez la procédure prévue par le vendeur.
2. Vérifiez si l'adresse de retour est correcte : le siège et le magasin peuvent se trouver à des endroits différents.
3. Sélectionnez un moyen d'envoi sécurisé et conservez les preuves.

Attention : Les frais de retour sont normalement à votre charge sauf si le vendeur ne vous en a pas clairement informé avant que vous ne passiez commande.

Les achats auprès de vendeurs privés sont contraignants!