



## Annuler un achat à distance

Vous avez fait un achat à distance (catalogue, Internet, télé-achat, etc.) et avez été livré mais vous regrettez votre décision. Sauf exceptions (notamment, réservation d'hôtel, de train ou d'avion, achat d'articles personnalisés et sur mesure, de produits périssables, de CD audio et vidéo ou de logiciels si vous avez ouvert l'emballage), vous pouvez demander à être remboursé à condition d'adresser au vendeur le formulaire de rétractation ou une simple lettre dans un délai de 14 jours à compter de la réception du colis (mais certaines enseignes accordent des délais plus longs). Vous devez ensuite renvoyer le colis dans le délai de 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter. Vous n'avez pas à vous justifier et aucuns frais à payer, excepté les frais de réexpédition. L'envoi du colis en recommandé avec avis de réception n'est pas obligatoire mais conseillé pour avoir une preuve de la date d'expédition.

**Remarque :** Le délai de 14 jours pour vous rétracter est prolongé de 12 mois si le vendeur ne vous a pas informé de votre droit de rétractation. Mais ce délai est ramené à 14 jours à partir du moment où le commerçant fournit cette information.

*Jean Veuplu  
42 rue de Villiers  
92300 Levallois-Perret*

*SARL Valéa  
9 rue de la Gare  
27300 Bernay*

*A Levallois-Perret, le 9 janvier 2017*

**Objet : annulation d'une commande**

*Madame, Monsieur,*

*Comme me le permet l'article L 221-18 du Code de la consommation, je vous retourne pour remboursement une collection de DVD « Un siècle de cinéma » que j'avais commandée par Internet à votre société et qui m'a été livrée le 7 janvier 2017.*

*Je vous demande de me rembourser dans les plus brefs délais la somme de 175 € que je vous avais versée en paiement de cet article.*

*Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.*

*Jean Veuplu*



## >> Annuler un achat à distance

**savoir →** Le délai légal commence à courir le jour de la réception du bien. Par exemple, si le colis est reçu un 14 janvier, l'acheteur a jusqu'au 27 janvier minuit pour dire au vendeur sa volonté de se rétracter. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si, par exemple, le délai expire un samedi, vous pouvez renvoyer l'article jusqu'au lundi à minuit.



## >> Annuler un achat à distance

Si vous avez renvoyé le colis dans les délais, le commerçant doit vous rembourser dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation. Vous devez être remboursé de la totalité des sommes que vous avez versées (frais de livraison compris). Le remboursement doit être effectué par le même moyen de paiement que pour l'achat sauf si le client accepte une autre modalité (bons d'achats, avoir).

S'il ne le fait pas, vous pouvez lui adresser une lettre rédigée comme dans l'exemple suivant, envoyée de préférence en recommandé avec avis de réception.

*Jean Veuplu  
42 rue de Villiers  
92300 Levallois-Perret*

*SARL Valéa  
9 rue de la Gare  
27300 Bernay*

*A Levallois-Perret, le 27 février 2017*

### **Objet : demande de remboursement après annulation d'une commande**

*Madame, Monsieur,*

*Comme me le permet l'article L 221-18 du Code de la consommation, je vous ai retourné pour remboursement le 9 janvier 2017 une collection de DVD « Un siècle de cinéma » que j'avais commandée par Internet à votre société et qui m'avait été livrée le 7 janvier 2017. Mais à ce jour, vous ne m'avez pas remboursé la somme de 175 € que je vous avais versée en paiement de cet article.*

*Je vous demande donc de me verser cette somme majorée dans les conditions prévues par l'article L 242-4 du Code de la consommation.*

*A défaut, je saisisrai la Direction départementale de la protection des populations ainsi que le tribunal.*

*Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.*

*Jean Veuplu*

*Pièce jointe : copie de l'avis de réception du colis*



## >> Annuler un achat à distance

**savoir** → Au-delà du délai de 14 jours, le commerçant doit vous rembourser la somme due augmentée des intérêts au taux légal (4,16 % au début de 2017) pendant 10 jours, puis majorée de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours, de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours, de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours, de 50 % si le retard est compris entre 60 et 90 jours et de cinq points supplémentaires par mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.