


## Se rétracter après un achat sur Internet

Lorsqu'il achète via le site d'un professionnel, le client peut annuler sa commande, y compris si elle a été livrée.

### Ce qui change

**Le délai pour se rétracter** : depuis la loi Hamon de 2014, il est de 14 jours ([article L 121-21 du Code de la consommation](#) ). Il court à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de service et en cas de vente d'un produit

Pour certains biens ou services, le droit de rétractation n'existe pas :

- Les prestations d'hébergement, de restauration, de transport de biens, de location de voiture, ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date déterminée
- Les services exécutés avant la fin du délai de rétractation, lorsque le consommateur avait expressément renoncé à son droit de rétractation. De même pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel.
- Les enregistrements audio/vidéo ou les logiciels dont l'emballage a été ouvert par le client.
- Les biens personnalisés ou ceux qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions réglementaires, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial.

### Comment ?

**Le client se rétracte** en ligne si le vendeur en prévoit la possibilité sur son site, ou bien par envoi en recommandé avec avis de réception (RAR) du formulaire de rétractation complété ou d'un courrier rédigé par lui. Il a 14 jours après la communication de sa rétractation pour renvoyer l'article. Il doit se conformer aux modalités de renvoi prévues par le vendeur, comme l'expédition dans l'emballage d'origine. [Souvent le vendeur impose de joindre au colis un bordereau de retour]. Les frais de retour sont à la charge du client, sauf s'il peut déposer son colis dans un point relais indiqué par le professionnel.

**Le professionnel doit rembourser** la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la rétractation. Il peut proposer au client une autre modalité de remboursement qu'un moyen de paiement (un avoir, un échange), mais le client n'est pas obligé de l'accepter.



Retrouvez tous nos conseils et vidéos sur [www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org)