

## Informations sur le droit de rétractation

Si vous achetez un bien ou **un service à distance**, vous avez le droit de changer d'avis sur votre achat. C'est le **droit de rétractation**.

Le vendeur doit vous informer de l'existence ou de l'absence de ce droit avant la conclusion de votre commande. Il peut utiliser un avis d'information type

Toutefois, le droit de rétractation **ne s'applique pas** aux achats suivants :

- Biens ou services dont le prix dépend des fluctuations des taux du marché financier, susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (exemple : achat d'or)
- Biens confectionnés à votre demande ou nettement personnalisés dont la fabrication nécessite des adaptations particulières pour répondre des exigences techniques et esthétiques très précises (par exemple, meuble ou vêtement confectionné sur mesure). Le choix d'options (couleur, finition...) dans les gammes d'éléments standards proposées par le professionnel ne modifie pas suffisamment la nature ou la destination des biens, pour les rendre nettement personnels
- Biens détériorables ou périssables rapidement, sauf produits alimentaires avec une date de durabilité minimale (DDM)
- Biens que vous avez ouverts et non retournables pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (par exemple, cosmétiques operculés, sous-vêtements vendus en sachets fermés)
- Biens indissociables d'autres articles (par exemple, télécommande pour un téléviseur)
- Contenu numérique fourni sur un support immatériel et contrat d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un film téléchargé)
- Services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec votre accord ou votre demande expresse. Un service peut être considéré comme exécuté si vous avez fait une réservation (par exemple, place de parking), mais que vous n'avez pas profité de la prestation et ce, sans annulation. Par exemple, si vous avez réservé une place de parking pour le 20 septembre mais que vous ne l'avez pas utilisée, vous ne pourrez pas utiliser votre droit de rétractation le 21 septembre
- Fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur dépend des taux du marché financier (par exemple, grands crus réservés avant récolte)
- CD, DVD ou logiciels informatiques que vous avez ouverts
- Fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines, sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement
- Travaux urgents d'entretien ou de réparation réalisés à votre domicile et à votre demande, dans la limite des pièces de rechange et travaux nécessaires pour la stricte réparation. Ainsi, le remplacement ou l'installation de matériels qui sont sans rapport avec la panne ou qui vont au-delà de la réparation sont soumis à l'exercice du droit de rétractation. Par exemple, vous installez une porte blindée à l'occasion d'une demande d'intervention pour une ouverture de porte
- Conclut lors d'une enchère publique. En l'absence d'adjudication, les opérations de courtage par voie électronique (intervention d'un tiers dans la description du bien et la conclusion de la vente) sont soumises au droit de rétractation
- Service d'hébergement (hôtel, camping...), de transport (personnes, biens, déménagement), de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de spectacle...). La vente de bons ou chèques cadeaux pour des prestations de bien-être avec une durée de validité d'1 an n'entre pas dans l'exception au droit de rétractation

Vous disposez d'un délai de **14 jours** minimum pour changer d'avis sur votre achat à distance. Le même délai s'applique pour un démarchage par téléphone.

Le délai de 14 jours est le délai légal minimum.

Le professionnel peut proposer un délai plus long à ses clients.

Le droit de rétractation s'applique aussi si le produit est soldé, d'occasion ou déstocké.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation à partir :

- de la conclusion du contrat pour les prestations de service, la fourniture d'un contenu numérique hors support matériel, la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain,
- de leur réception pour les biens,
- de la réception des biens pour les contrats mixtes (c'est-à-dire ayant pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens).

Si votre commande porte sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée, le délai commence à réception :

- du dernier bien ou lot,
- ou de la dernière pièce

• Si le contrat prévoit la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai commence à réception du 1er bien. Si le vendeur ne vous a pas informé de votre droit de rétractation, le délai est prolongé de 12 mois à partir de la fin du délai initial de rétractation. Mais si cette information vous est fournie pendant cette prolongation, le délai est de nouveau de 14 jours. Il commence à la date où vous recevez l'information.

Formulaire de rétractation  
Aloïse Photographie  
6 rue Notre Dame  
43200 Yssingeaux

*Madame*

*Le ....., je vous ai passé une commande par (téléphone, courrier, Internet).....et j'en ai pris livraison le .....*

*Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cette commande et je vous la retournerai dans les quatorze jours à venir.*

*Je vous prie de bien vouloir me rembourser la somme de.....euros que je vous ai réglée par (moyen de paiement à préciser).....*

*Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.*

*Signature*