



Délai de rétraction achat internet

Par hologramme

Bonjour,

J'ai commandé sur internet une prestation d'analyse d'huile moteur pour un véhicule et ai effectué le règlement en ligne au moment de la commande.

Cette prestation prévoit un kit de prélèvement que doit m'envoyer le fournisseur.

Je n'ai toujours pas reçu ce kit, dont le délai annoncé sur leur site était de 48 à 72h, et souhaite me rétracter de cette commande qui a été effectuée le 7 novembre dernier.

J'ai vu sur le site du ministère de l'économie que le délai de rétractation est de 14 jours.

Est-ce exact dans ce cas?

A partir de quand début ce droit à rétraction: la date de commande, du paiement, de la réception du lit?

J'ai indiqué par mail au fournisseur à au moins 2 reprises ma demande de rétractation: est-ce que ces mails ont une valeur quelconque? (sachant que je prévois de renouveler cette demande par LRAR)

Merci pour vos éclairages.

Par yapasdequoi

Bonjour,
C'est un site français ?

Par hologramme

J'apporte un complément à mon post initial.

Le site du ministère de l'économie précise:

"

Le vendeur est tenu de vous informer si vous bénéficiez du droit de rétractation ou non. Si vous bénéficiez de ce droit, il doit préciser les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit.

Notez que si vous n'avez pas été informé de votre droit de rétractation, le délai est prolongé de 12 mois à partir de la fin du délai initial de rétractation (article L221-20 du code de la consommation). 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.

"

Est-ce ces clauses sont applicables dans ce cas?

Par hologramme

C'est un site français ?

Oui, c'est un site français et une société française.

Par yapasdequoi

Vous avez commandé le 7, 14 jours = vous aviez jusqu'au 21 pour annuler. Relisez les CGV du site pour savoir comment annuler.

Si le litige persiste, vous pouvez signaler à la DGCCRF
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]