Résiliation d'un abonnement

Par garen

Bonjour un site web qui vend des croquettes par abonnement m'impose de résilier par téléphone et refuse les demandes autres que par téléphone soit (courrier ou email) lorsque je les contacte ils me disent qu'il fallait lire les CGV avant. Savez-vous si cela est légal .
Merci d'avance pour votre aide

Par yapasdequoi

Bonjour,
Avez-vous lu les CGV ?
Le site est-il en France ?
Vous pouvez résilier par téléphone et confirmer par courrier RAR au siège du fournisseur.
Ceci ne devrait pas être interdit par les CGV !

Par garen

Bonjour oui j'ai regardé les CGU et effectivement il est indiqué que la résiliation devait se faire par téléphone, le site est français :

"Le Client peut désactiver son abonnement à tout moment en appelant le service Hector Kitchen au numéro indiqué dans son Compte Utilisateur. Pour être prise en compte, la désactivation doit être effectuée avant minuit le dernier jour du mois précédent le renouvellement, dans le cas contraire, la demande sera prise en compte pour le renouvellement suivant uniquement."

Par garen

Je ne souhaite justement pas résilier par téléphone mais par un moyen manuscrit

---
Par yapasdequoi

Alors faites les 2 !

Par yapasdequoi

Par la souscription à l'abonnement mensuel, il est rappelé que le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, les avoir comprises et les accepter sans réserve et en toute connaissance de cause.

Par garen

D'accord donc si j'ai bien compris une société peut imposer aux clients la résiliation par téléphone ?

Par yapasdequoi

Puisque c'est dans les CGV ! Et rien ne vous interdit de le doubler par un courrier RAR.

Par garen

Quel intérêt de le doubler par un LRAR puisque il ne sera pas pris en compte d'après les CGV et le service client ?

Par yapasdequoi

C'est vous qui voulez écrire !
Si vous écrivez : le RAR a une valeur juridique, contrairement aux autres écrits.
Après, c'est vous qui voyez...

Puisqu'il est maintenant possible de souscrire des contrats par téléphone (avec enregistrement du consentement) il n'y a finalement rien de surprenant à résilier par téléphone...

Par janus2

Je ne souhaite justement pas résilier par téléphone mais par un moyen manuscrit

Bonjour,
Votre situation est assez difficile à comprendre. Pourquoi refusez-vous de suivre les CGV en résiliant par téléphone ?
Puisque vous tenez absolument à envoyer un écrit, vous pouvez envoyer une lettre de confirmation de votre résiliation en faisant référence à votre appel téléphonique, comme le suggère yapasdequoi.