



## Retracting vs résiliation

-----  
Par IDM\_Mct

Bonjour,

Une entreprise peu sérieuse s'est faite passer pour mon opérateur ordinaire et a réussi à me faire signer un contrat chez eux. J'ai signé le contrat le 15/10/2023.

Le contrat prévoit un engagement de 5 ans avec obligation de rembourser à la société + des frais de résiliation (environ 7k?).

L'entreprise m'a fourni le matériel le 27/11 et ne m'a signé le contrat en retour de ma signature que le 29/11 (attestation docusign).

J'ai tenté de me retracter en suivant le délai de 14j autorisé en envoyant le formulaire sauf que je n'ai envoyé le formulaire le 12/12 (soit J+14 vs le 29/11 et J+16 vs le 27/11).

L'entreprise n'a jamais répondu à ma demande de rétractation mais a coupé ma ligne immédiatement. Peu de temps après j'ai reçu une facture de la part de l'entreprise pour "frais de résiliation". J'ai envoyé un recommandé AR à l'entreprise la mettant en demeure de prendre en compte mon droit de rétractation pensant être dans le temps.

L'entreprise a fini par me répondre m'indiquant que je leurs devais effectivement le 7k? car la date à prendre en considération serait la date d'installation du matériel et non la date de signature du contrat.

Pensez-vous que je puisse faire qqch ?

Merci d'avance de votre aide.

-----  
Par yapasdequoi

Bonjour,

Commencez par relire complètement leurs CGV.

Ensuite contestez par courrier RAR au service client.

Vous pouvez ensuite saisir le médiateur si le litige persiste.

[url=http://mediation-telecom.org/]http://mediation-telecom.org/[/url]