Retractation 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]