



L'UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN VOUS INFORME

*Signer
vous engage !*



*Et si
je change
d'avis ?*

*Qu'est-ce que
la signature électronique ?*

Vous voulez en savoir plus ?

N'hésitez pas à nous contacter ou à nous rendre visite

UFC-Que Choisir du Morbihan

2 rue du Professeur Mazé

Maison des Familles

56100 - LORIENT

Téléphone 02.97.84.74.24

contact@morbihan.ufcquechoisir.fr

Site : morbihan.ufcquechoisir.fr

J'ai fait un achat en magasin ou j'ai signé un contrat

dans les locaux du professionnel ou sur son stand dans une foire, une exposition ou un salon.

Je suis engagé par ma signature sans pouvoir me dédire.

ATTENTION : la signature d'un devis vaut commande, tout comme le paiement d'un acompte.

Je ne peux changer d'avis que si le vendeur l'accepte : dans ce cas, il peut me proposer, à son seul choix, l'échange du produit, son remboursement ou un avoir sur un achat à venir.

J'ai été démarché :

le commercial est venu chez moi ou il m'a contacté pour que je me rende dans un restaurant, une salle, un chapiteau, une excursion, ...

Si j'ai changé d'avis, je peux me désengager en faisant jouer mon droit de rétractation. Le délai le plus courant est de 14 jours.

Je ne dois pas avoir renoncé expressément à ce droit lors de l'achat. Ne cédez pas à la pression du vendeur.

Aucun paiement ne doit être effectué dans les 7 jours suivant la conclusion du contrat.

Achat à distance et rétractation

Si vous achetez un bien ou un service à distance (par téléphone, par internet, sur catalogue), vous avez le droit de changer d'avis sur votre achat. C'est le *droit de rétractation*. Le vendeur doit vous informer de ce droit avant la conclusion de votre commande. Il peut utiliser un avis d'information type.

Si vous vous rétractez, vous n'avez pas à vous justifier ou à payer de pénalités.

Vous devrez éventuellement régler les frais de retour du bien commandé, ou un montant correspondant au service déjà fourni si vous avez demandé que la prestation débute avant la fin du délai de rétractation.

Vous ne devez pas avoir déclaré renoncer à votre droit de rétractation.

Retour des produits

Vous devez retourner les biens au vendeur, à vos frais sauf avis contraire, **au plus tard dans les 14 jours** suivant l'envoi de votre rétractation.

Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous avez versées, frais de livraison inclus, **au plus tard dans les 14 jours** qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation.

Pour une vente de biens, le vendeur peut différer le remboursement jusqu'au jour de récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de leur expédition.

En cas de retard de remboursement (après le délai de 14 jours ou après le retour du bien), les sommes dues sont automatiquement majorées.

Signature électronique, signature vocale, double clic

Lors des achats à distance, la matérialisation de l'achat n'est pas toujours constituée par un document écrit et signé. La validation d'une commande peut se faire par différentes méthodes.

Par internet : le double clic

Lors d'un achat sur internet, la commande ne peut être valablement conclue qu'après un premier « clic » validant la commande et un second « clic » de confirmation. Elle est suivie d'un accusé de réception.

Par téléphone, il y a deux possibilités.

1 - Si vous avez appelé le professionnel pour lui passer une commande, vous êtes engagé immédiatement.

2 - Si c'est le professionnel qui vous a démarché, il doit obligatoirement vous confirmer son offre par écrit et vous n'êtes engagé qu'à partir de moment où vous avez signé le contrat. Le délai de rétractation part de la date de réception de ce document.

Si vous avez été prévenu que votre conversation était enregistrée et que vous avez clairement donné votre accord pour le contrat qui vous est proposé, on parle alors de **signature vocale**.

Signature électronique

La signature électronique est un dispositif complexe qui fait appel à un système sécurisé de création de signature et à l'utilisation d'un certificat électronique qualifié. Elle se caractérise par une information codée envoyée par l'acheteur par mail, SMS ou avec les touches du téléphone.