

## **"OUPS ! J'AI COMMANDÉ DES BASKETS SUR INTERNET"**



Lien vidéo YT : <https://www.youtube.com/watch?v=imUjr0gaFbM>

J'achète une paire de basket sur le site Bando.be, mais celles-ci ne me conviennent pas. De combien de temps je dispose pour renvoyer l'article ?

- a. 7 jours
- b. 14 jours
- c. 30 jours

**RÉPONSE CORRECTE : 14 JOURS**

**Vous disposez effectivement de 14 jours calendrier à compter du lendemain de la livraison pour renoncer au contrat. C'est ce qu'on appelle le délai de rétractation.**

**Vous pouvez vous rétracter de différentes manières :**

- ▶ En utilisant le formulaire de rétractation ;
- ▶ En communiquant à l'entreprise votre intention de renoncer au contrat, par e-mail, téléphone, lettre postale, ... ;

**En ligne pour autant que l'entreprise le prévoit sur son site Internet. Dans ce cas, l'entreprise devra vous envoyer un accusé de réception de votre rétractation, sur un support durable (email, clé USB, cd-rom,...). Attention toutefois si vous choisissez de vous rétracter par téléphone, vous devrez prouver que vous vous êtes rétracté correctement et dans les bons délais. Un écrit est donc vivement conseillé afin de vous permettre de conserver une preuve de vos démarches !**

**Quelques informations complémentaires pour être un consommateur encore mieux informé :**

**Il ne faut pas confondre droit de rétractation et possibilité de retour en magasin ! En effet, lorsque vous achetez en magasin, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation. Ce droit a été spécifiquement prévu pour les achats à distance (Internet, catalogue, par téléphone).**

**En effet, dans cette hypothèse, le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète ni d'obtenir immédiatement toutes les informations dont il a besoin ou encore de poser toutes les questions qu'il désire avant de finaliser son achat.**

**Cependant, en pratique, beaucoup d'enseignes commerciales proposent un retour en magasin si le produit ne vous convient pas. Cela ressort de la politique commerciale de l'entreprise ; ce n'est pas une obligation de leur part !**

**L'entreprise aura le choix de vous rembourser soit en espèces, soit par un bon de valeur.**