

## MISE A JOUR SUR LE DROIT DE RETRACTATION

Le code de la consommation ne prévoit pas l'insertion d'un modèle de formulaire de rétractation dans les CGV. Cependant, en pratique, la DGCRF sanctionne ceux qui ne le font pas sur le fondement du défaut de devoir d'information et de conseil.

Afin d'éviter toute sanction de ce genre, je vous invite, si vous ne l'avez pas déjà fait d'insérer ce modèle en fin de vos CGV.

Il conviendra également de préciser les modalités du droit de rétractation en insérant dans vos CGV au niveau de l'exercice du droit de rétractation, un texte détaillant les possibilités comme par exemple ci-dessous, adapté à ce que vous avez choisi : ou la notification par lettre AR ou par lettre AR et par courrier électronique.

---

Le Client exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, au choix :

- Par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier électronique à l'adresse [\\*\\*\\*\\*\\*](#) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse\*\*\*\*\*avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées portables / téléphoniques) et en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et e-mail, numéro de téléphone) ainsi que le numéro de devis ou les références du contrat de prestations de services ou du bon de commande.
- Ou en utilisant le modèle de formulaire en annexe à adresser à \*\*\*\*\* par courrier postal à l'adresse \*\*\*\*\*

Il est précisé au client que :

- L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation n'est pas obligatoire ;
- Pour que le délai de rétractation soit respecté, le droit de rétractation doit s'exercer avant l'expiration du délai de 14 jours.

---

A insérer en fin des CGV : A compléter avec les noms et adresses de votre entreprise.

### ANNEXE 1 : formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le client souhaite se rétracter de la commande passée avec \*\*\*\*\* sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les conditions générales de vente applicables.

A l'attention de : \*\*\*\*\*  
adresse  
[adresse](#) mail

Je notifie par la présente la rétractation du contrat /devis portant sur la commande ci-dessous :  
Commande / Devis n°

Commandé le : Reçu le :

Nom du client :

Adresse du client

Signature du client (uniquement en cas de notification du formulaire sur papier):

Date :