



information sur delai de retractation

Par **eric2a**, le **11/03/2020** à **07:48**

bonjour

nous avons un vehicule utilitaire et nous avons signé un contrat pour un amagement interieur il y a 1 mois de ca

hier nous recuperons le vehicule chez le professionnel qui a instale le materiel.

celui ci ne nous convient pas car la qualite vantee n est pas au rdv

quel est le delai de rétractation et peut on contester?

merci de vos reponses

Par **Lag0**, le **11/03/2020** à **07:59**

Bonjour,

Etes-vous particulier ou professionnel ?

La commande a t-elle été passée hors établissement ?

Le matériel installé est-il standard ou personnalisé ?

Par **eric2a**, le **11/03/2020** à **08:32**

bonjour

nous sommes professionnel et la commande a été passée par mail pour validation. Tout comme le financement octroyé par la dite société avec signature électronique.

le materiel installe est standar pour tous les fourgons du meme modele de la meme marque (je ne cite pas la marque)

merci

Par **morobar**, le **11/03/2020** à **08:50**

Bonjour,

Il n'y a aucun délai de rétractation dans la situation que vous exposez.

Par **eric2a**, le **11/03/2020** à **08:55**

ok merci

mais puis je avoir une explication?

Par **nihilscio**, le **11/03/2020** à **12:13**

Bonjour,

Vous trouverez des explications ici :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Delais-de-reflexion-ou-de-retractation><https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Delais-de-reflexion-ou-de-retractation>

C'est normalement avant et non après la fourniture de la prestation que l'on exerce son droit de rétractation à supposer qu'on en ait un.

Vous avez un litige avec votre fournisseur, il convient de le régler. Si le produit n'a pas la qualité voulue, les solutions envisageables sont : l'amélioration par le fournisseur, le remplacement par un produit de la qualité requise ou le remboursement et la remise en l'état antérieur ou tout simplement une compensation financière.

Par **eric2a**, le **11/03/2020** à **14:03**

Merci pour ces précisions [NIHILSCIO](#)

pour le dernier paragraphe par quelle voie doit on passer

Par **nihilscio**, le **11/03/2020** à **14:33**

Il y a de multiples voies pour régler un litige : à l'amiable, en faisant appel à un médiateur ou conciliateur ou devant une juridiction. Entre commerçants, la juridiction compétente est le tribunal de commerce. Sinon, c'est le tribunal judiciaire.

Vous pouvez vous inspirer de ces informations :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/Resoudre-un-litige-de-consommation>

Par **morobar**, le **12/03/2020** à **10:21**

[quote]

mais puis je avoir une explication?

[/quote]

Le droit de rétractation, quand il existe, ne concerne pas les relations entre professionnels.

Même s'il existe quelques exceptions dans le domaine de la communication numérique, ainsi qu'au profit des syndicats de propriété n'étant pas considérés comme professionnels dans le domaine en question.

Par **nihilscio**, le **12/03/2020** à **11:50**

Le code de la consommation distingue :

- le consommateur, qui est une personne physique agissant dans un cadre non-professionnel,
- le professionnel,
- le non-professionnel.

Un entrepreneur individuel ou une entreprise peuvent être considérés comme des non-professionnels. Par exemple, un plombier est un non-professionnel vis à vis du garagiste qui entretient le véhicule utilitaire qu'il utilise dans l'exercice de sa profession.

Seul le consommateur qui commande un produit ou un service hors établissement ou à distance bénéficie d'un droit de rétractation. Ce droit doit s'exercer dans un délai de quatorze jours.

Un syndicat de copropriétaires est un non-professionnel mais n'est pas un consommateur.