



Retracting Operator Telephonic

Par **XciD**, le **31/10/2015 à 15:16**

Bonjour,

Pour faire simple, voici une lettre envoyée à un opérateur téléphonique il y a 15 jours :

[citation]

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous fais part de ma grande surprise quant à la réception de votre facture numéro XXX du 07/10/2015 d'un montant de 405,82 euros (quatre cents cinq euros et quatre-vingt deux centimes).

En effet, j'ai bien procédé à ma commande numéro XXX au travers de votre site internet en date du 05/09/2015, cependant n'étant plus en France à cette période je n'ai reçu la marchandise qu'en date du 16/09/2015 (Voir justificatifs de transport à l'étranger ci-joint).

Ayant procédé à la résiliation en date du 25/09/2015, soit 9 jours après réception du matériel, je me voit refuser mon délais de rétraction par vos services, et facturé d'une somme faramineuse, ce qui semble être en contradiction avec le code de la consommation et plus précisément l'article L121-21.

En effet, conformément aux dispositions des articles L. 121-21 et suivants du Code de la Consommation et des conditions générales de vente en vigueur, je suis sensé bénéficier d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception du Produit pour demander son remboursement sans pénalités.

Je ne comprends donc pas pourquoi je me voit facturé de frais de résiliation alors qu'il s'agit d'une simple rétractation de ma part, et ce dans la délais prévu par la loi. Je compte donc sur votre compréhension et votre professionnalisme pour rétablir la situation, et procéder au

remboursement au plus vite.

Vous trouverez ci-joint, une copie de l'email envoyé par votre serveur lorsque j'ai demandé la rétractation sur mon suivi commande.

Dans l'attente d'un retour de votre part, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations distinguées.[/citation]

Comme vous pouvez le lire, j'ai résilié avant les 14 jours du délais légal. Qui commence à reception de la carte sim.

Voici leur réponse aujourd'hui :
[citation]Monsieur XXX,

Par votre courrier reçu le 27 octobre 2015, vous nous faites part de votre mécontentement concernant vote demande de rétractation qui vous a été refusée.

Nous comprenons la situation et regrettons le désagrément qu'elle a pu provoquer.

Après étude de votre dossier, nous sommes au regret de ne pouvoir accéder favorablement à votre demande de rétractation. En effet, le délai légal de 14 jours prévu dans les Conditions Générales de Vente est dépassé, l'échange ou l'annulation ne sont donc plus possibles.

Lors de votre commande, il vous a été transmis un SMS et/ou mail de confirmation vous récapitulant les caractéristiques de l'offre souscrite.

Il convient de préciser qu'XXX ne peut être tenu responsable du dépassement du délai légal suite à votre voyage à l'étranger.
[/citation]

Qu'en pensez vous ? Que puis-je faire pour récupérer mes 400€ ?

Merci