

Quand le Consommateur dispose-t-il d'un droit de rétractation ?

Tout Acheteur dispose d'un droit de rétractation, conformément à l'article VI. 47 du Code de droit économique, pour autant que les conditions suivantes soient remplies. Ceci est applicable au Consommateur, comme au commerçant. Conformément à ce droit de rétractation, l'Acheteur a le droit de décider de renoncer à l'achat endéans les trente (30) jours à compter du jour qui suit la livraison du produit. L'Acheteur n'est pas tenu au paiement d'une amende quelconque ou d'une compensation, ni ne doit motiver sa décision de faire usage de son droit de rétractation. OTTO Office apprécie cependant de recevoir un feedback de votre part afin d'améliorer nos services.

Si l'Acheteur fait valablement usage de son droit de rétractation, OTTO Office remboursera rapidement l'Acheteur, et certainement endéans les trente (30) jours calendrier. OTTO Office procédera au remboursement via le même moyen de paiement que celui grâce auquel elle a reçu le paiement initial, sauf si l'Acheteur en a expressément décidé autrement. Dans tous les cas, aucun frais ne sera facturé pour le remboursement.

Attention ! Si l'Acheteur a choisi un moyen de paiement qui diffère du moyen standard le moins cher, ces frais de livraison supplémentaires ne seront pas remboursés.

L'Acheteur ne dispose pas du droit de renoncer à son achat dans les cas suivants :

- les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par l'entreprise (Article VI.53.1° Code de droit économique) ;
- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (Article VI.53.3° Code de droit économique) ;
- la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison (Article VI.53.5° Code de droit économique) ;
- la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (Article VI.53.6° Code de droit économique) ;
- la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison (Article VI.53.9° Code de droit économique) ;
- 10° la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications (Article VI.53.10° Code de droit économique) ;
- 13° la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation (Article VI.53.13° Code de droit économique) ;

Comment exercer ce droit de rétractation correctement ?

L'Acheteur qui souhaite invoquer son droit de rétractation doit toujours le communiquer à OTTO Office de manière expresse et sans ambiguïté aucune, et obligatoirement par écrit. Cette communication doit avoir lieu dans les trente (30) jours calendaires à partir :

- du jour de la réception (physique) des produits (en cas de contrat de vente)
- du jour de la conclusion du contrat (en cas de contrat de prestation de services)

C'est à l'Acheteur qu'il revient de prouver qu'il peut se fonder sur son droit de rétractation. Il lui faudra communiquer à OTTO Office, de manière claire, les informations suivantes :

- Mention des trois dates suivantes : date de la commande, date de la réception et date à laquelle le droit de rétractation est invoqué ;
- Nom et adresse de l'Acheteur;
- Signature de l'Acheteur.

Après avoir porté sa décision à la connaissance de OTTO Office, l'Acheteur doit rapidement lui renvoyer les marchandises, dans les trente (30) jours calendrier suivant la communication. Cette expédition en retour doit être envoyée via un transporteur reconnu. Le renvoi d'une commande se fait en tous les cas aux frais et aux risques de l'Acheteur. OTTO Office se réserve le droit de suspendre le remboursement tant qu'aucune preuve du retour n'a été fournie par l'Acheteur.

L'Acheteur est responsable de la diminution de valeur des marchandises résultant de leur manutention si celle-ci va au-delà de ce qui est nécessaire pour déterminer leur nature, leurs caractéristiques et leur fonctionnement. OTTO Office est en droit de tenir proportionnellement compte de cette diminution de valeur lors du remboursement.

Un usage abusif du droit de rétractation est établi dans le chef de l'Acheteur, lorsqu'il ne remplit pas les conditions prescrites ci-dessus. Dans ce cas, les produits seront retournés à l'Acheteur, pour son propre compte et à ses risques. OTTO Office s'engage à communiquer clairement les raisons du retour à l'Acheteur.

FORMULAIRE MODELE DE RETRACTATION

Avec ce formulaire modèle, nous vous aidons à faire un usage simple de votre droit de rétractation. Veuillez prendre en compte le fait que la rétractation n'est pas toujours possible et que, en tant qu'Acheteur, vous restez responsable des diminutions de la valeur substantielles des produits. Ce formulaire est à nous renvoyer uniquement si vous voulez faire usage de votre droit de rétractation pour le contrat.

A l'attention de :

OTTO Office NV
Interleuvenlaan 62
3001 Leuven
Numéro d'entreprise (TVA-BE): 0889.777.931
Email: service@otto-office.be

Coordonnées du consommateur (ci-après "je");

Nom et prénom:
Rue et numéro :
Commune:

Je/nous (*) vous communique/communiquons (*) par ce biais que je/nous (*) fais /faisons usage de mon/notre(*) droit de rétractation concernant la vente des biens/services(*) suivants :

.....
.....
.....

Ces biens et/ou services ont été commandés le .././..., et réceptionnés le .././....

Je déclare avoir rempli ce formulaire de manière complète, fidèle et complète.

Signature du/des consommateur(s) (**)

Date .././....

(*) Barrer ce qui n'est pas d'application (**) Uniquement lorsque ce formulaire est transmis par papier.