

Assurances | Contrats divers | Crédit à la consommation – Crédit immobilier | Démarchage téléphonique | Dépannage, réparation, entretien | Enseignement à distance, formation | Hébergement pour personnes âgées | Immobilier | Services financiers | Vente à distance | Vente hors établissement (ou « par démarchage »)

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<b>ASSURANCES</b>				
<b>Assurance vie ou de capitalisation</b>  Article <u>L. 132-5-1</u> du code des assurances	<b>Renonciation</b> (ou rétractation) : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où le souscripteur est informé de la conclusion du contrat.	Pas d'interdiction	Envoi en recommandé avec AR, avec utilisation du modèle de lettre type destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle est joint à la proposition d'assurance ou au projet de contrat, lesquels comportent une mention précisant les modalités de renonciation.	<b>Remboursement</b> de la prime dans les 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée.
Article <u>L. 132-5-2</u> du code des assurances	Délai de <b>renonciation</b> de l'article L. 132-5-1 prorogé en cas de non-remise de documents d'information.	Pas d'interdiction	- Nécessité d'être en présence d'un souscripteur de bonne foi. - Délai prorogé de 30 jours à partir de la date de remise effective des documents d'informations dans la limite de 8 ans à compter de la date où le souscripteur est informé que le contrat est conclu. - Envoi en recommandé avec AR.	
<b>Dans le cadre d'un démarchage</b> (à votre domicile ou sur votre lieu de travail, et ce, même à votre demande)  Article <u>L. 112-9</u> du code des assurances	<b>Renonciation</b> : 14 jours calendaires révolus à compter de la date de la conclusion du contrat (ce droit est supprimé en cas de connaissance d'un sinistre survenu durant cette période).	-	Envoi en recommandé avec AR, avec utilisation d'un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit accompagner la proposition d'assurance ou le contrat. La mention du texte du 1 <sup>er</sup> alinéa de l'article <u>L. 112-9</u> du code des assurances doit aussi figurer, sous peine de nullité.	<b>Exclusions</b> : - contrats d'assurance voyage ou de bagages ; - contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois ; - contrats d'assurance sur la vie ou de capitalisation (voir « assurance vie ou de capitalisation »).

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p><b>Souscription d'un contrat à adhésion facultative ou d'une opération individuelle de prévoyance</b> (santé, retraite, décès) auprès d'une institution de prévoyance</p> <p>Articles <u>L. 932-15</u>, <u>R. 932-2-2</u> du code de la sécurité sociale</p>	<p><b>Rétractation</b> : 30 jours calendaires révolus à compter du jour où le souscripteur est informé de la prise d'effet de l'adhésion.</p>	-	<p>Envoi en recommandé avec AR, avec utilisation d'un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. Ce modèle doit accompagner la proposition. Les sommes versées sont restituées dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée.</p>	<p>Le délai est applicable en cas de modification des droits et obligations du participant ou de l'adhérent.</p> <p><b>Exclusions</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrats d'une durée maximum de deux mois ;</li> <li>- opérations ayant pour objet la couverture des risques de dommages corporels liés aux accidents et à la maladie, et la couverture du risque chômage.</li> </ul>
<b>CONTRATS DIVERS</b>				
<p><b>Agence matrimoniale</b></p> <p>Articles <u>L. 224-91</u>, <u>R. 224-3</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Rétractation</b> : 7 jours à compter de la signature du contrat.</p>	Interdiction de paiement ou de dépôt sous quelque forme que ce soit	<p>Lettre non équivoque envoyée en recommandé avec AR ou remise au professionnel, contre récépissé, d'un écrit contenant renonciation.</p> <p>Aucun paiement d'indemnité.</p>	Si le contrat relatif à un site de rencontre est conclu sur Internet, la réglementation de la vente à distance est applicable à cette prestation de services.
<p><b>Chirurgie esthétique</b></p> <p>Article <u>D. 6322-30</u> du code de la santé publique</p>	<p><b>Réflexion</b> : 15 jours minimum à compter de la remise d'un devis.</p>	Aucun versement n'est autorisé	-	Pas de dérogation possible au délai, même sur la demande de la personne concernée.
<p><b>Devis</b></p> <p>Article <u>R. 111-3</u> du code de la consommation</p> <p>Article <u>1103</u> du code civil</p>	<p><b>Réflexion</b> : indéfini à compter de la remise du devis, mais attention, les prix indiqués sont généralement limités dans le temps (2 mois, par exemple).</p>	Versement d'argent possible après signature.	-	<p>Pas d'obligation de donner suite à un devis. Mais une fois le devis accepté, il n'est plus possible de se rétracter (sauf en cas d'application des règles de la <u>vente hors établissement</u> ou de la <u>vente à distance</u>).</p> <p>&gt; Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC « <u>Les devis</u> ».</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p><b>Revente de métaux précieux</b></p> <p>Article <u>L. 224-99</u> du code de la consommation</p> <p>Articles <u>R. 224-4</u> à <u>R. 224-7</u> du même code</p>	<p><b>Rétractation</b> : 48 heures à compter de la signature du contrat (y compris en <u>vente à distance</u> et en <u>vente hors établissement</u>).</p> <p><b>Sauf</b> opération d'or investissement.</p>	<p>Oui par le professionnel, en contrepartie du dépôt.</p>	<p>Utilisation du formulaire détachable prévu au contrat (modèle à l'<u>annexe de l'article R. 224-5</u> du code de la consommation) ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté.</p> <p>Remise au professionnel en main propre ou par un moyen permettant d'attester de la date et de l'heure de l'envoi (article <u>R. 224-7</u> du code de la consommation).</p>	<p>Tout contrat d'achat de métaux précieux doit contenir une mention portant sur le droit de rétractation (article <u>R. 224-4</u> du code de la consommation).</p> <p>L'exercice du droit de rétractation entraîne le remboursement au professionnel de la somme perçue et la restitution par le professionnel des biens achetés : s'il ne peut pas y procéder, il devra vous verser le double du prix de vente.</p> <p>&gt; Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC « <u>Revendre vos métaux précieux</u> ».</p>
<b>CREDIT À LA CONSOMMATION - CREDIT IMMOBILIER</b>				
<p><b>Crédit à la consommation</b></p> <p>Articles <u>L. 312-19</u> et suivants du code de la consommation</p> <p>Articles <u>L. 312-46</u> et suivants du code de la consommation (<b>crédit affecté</b>)</p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit comprenant les informations devant figurer au contrat et dans l'encadré inséré en début de contrat.</p> <p><b>Crédit affecté</b> (article <u>L. 312-47</u> du même code) : possible réduction du délai à minimum 3 jours sur demande expresse, rédigée datée et signée de la main même de l'acheteur sollicitant la livraison ou la</p>	<p>Interdiction : aucun paiement ni dépôt sous quelque forme et à quelque titre que ce soit, pendant un délai de 7 jours à compter de l'acceptation du contrat par l'emprunteur.</p> <p><b>Si autorisation du prélèvement</b> sur compte bancaire : validité et prise d'effet subordonnées à celles du contrat de crédit (article <u>L. 312-25</u> du même code).</p> <p><b>Crédit affecté</b> (article <u>L. 312-46</u> du même code) : interdiction de tout paiement, et de tout dépôt sous quelque forme que ce soit avant acceptation du contrat</p>	<p>Bordereau de rétractation détachable joint à l'exemplaire du contrat de crédit (article <u>L. 312-21</u> du code de la consommation).</p>	<p>Pour que la loi s'applique, il faut que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le prêteur soit un professionnel (banque, établissement financier, établissement de paiement, commerçant) ;</li> <li>- le montant du prêt soit compris entre 200 et 75 000 € ;</li> <li>- le crédit ait pour objet de satisfaire à votre consommation personnelle et non professionnelle ;</li> <li>- la durée de remboursement du crédit est supérieure à trois mois.</li> </ul> <p><b>Crédit affecté</b> : « <i>annulation</i> » (résolution) de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services, sans indemnité, si exercice du droit de rétractation dans les 14 jours calendaires à compter de son acceptation ; réduit à 3 jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p>Articles <u>L. 222-7</u>, <u>L. 222-11</u> et <u>L. 222-12</u> du code de la consommation <b>(souscription à distance)</b></p>	<p>fourniture immédiate du bien ou du service (sauf en cas de démarchage à domicile) ; délai expirant à la date de la livraison ou de la fourniture.</p> <p>Interdiction de « ficher » l'exercice par l'emprunteur de son droit de rétractation (article <u>L. 312-22</u> du même code).</p> <p>En cas de vente ou de démarchage à domicile, le délai est de 14 jours calendaires (article <u>L. 312-51</u> du même code), quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services.</p>	<p>de crédit, sauf partie au comptant (article <u>L. 312-50</u> du même code) ; paiement au comptant interdit en cas de démarchage à domicile ("<u>vente hors établissement</u>", article <u>L. 312-51</u> du même code).</p>		<p>l'emprunteur s'il a sollicité expressément la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services (article <u>L. 312-52</u> du même code).</p> <p><b>Conséquence de l'exercice du droit :</b> l'emprunteur n'est plus tenu par le contrat de service accessoire au contrat de crédit (une assurance par exemple).</p> <p><b>Attention :</b> l'exercice du droit de rétractation est strictement encadré par la loi : reportez-vous à votre contrat qui doit préciser « <i>l'existence du droit de rétractation, le délai et les conditions d'exercice de ce droit</i> » (article <u>R. 312-10 5° b</u>) du même code).</p> <p>&gt; Pour en savoir plus, consultez les fiches pratiques de l'INC : "<u>Crédit à la consommation : le crédit affecté</u>", "<u>Crédit renouvelable</u>" et "<u>Prêt personnel</u>".</p>
<p><b>Crédit immobilier</b></p> <p>Articles <u>L. 313-34</u> et <u>L.313-35</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Réflexion :</b> 10 jours à compter de la réception de l'offre (délai pour accepter ou refuser l'offre).</p>	<p>Interdiction : aucun versement ou dépôt sous quelque forme que ce soit.</p> <p>Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire ou postal est signée par l'emprunteur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celle du contrat de crédit (article <u>L. 313-35</u> du code de la consommation).</p>	<p>Acceptation de l'offre de crédit par voie postale, le cachet de l'opérateur postal faisant foi (par lettre recommandée, de préférence avec avis de réception) ou selon tout autre moyen convenu entre les parties de nature à rendre certaine la date d'acceptation par l'emprunteur.</p>	<p>Le délai s'applique aussi aux cautions, personnes physiques.</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p><b>Crédit immobilier : renégociation par voie d'avenant au contrat de prêt</b></p> <p>Article <u>L.313-39</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Réflexion</b> : 10 jours à compter de la réception du projet d'avenant (délai pour accepter ou refuser l'offre).</p>	<p>Aucun versement possible avant l'acceptation de l'offre.</p>	<p>Acceptation de l'avenant par lettre recommandée avec AR.</p>	
<p><b>Prêt viager hypothécaire</b></p> <p>Article <u>L. 315-11</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Réflexion</b> : 10 jours à compter de la réception de l'offre préalable.</p>	<p>Interdiction : jusqu'à l'acceptation de l'offre par l'emprunteur, aucun versement ou dépôt sous quelque forme que ce soit ne peut être fait.</p> <p>Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire ou postal est signée par l'emprunteur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celle du contrat de crédit</p>	<p>Acceptation de l'offre faisant l'objet d'un acte notarié.</p>	
<b>DEMARCHAGE TELEPHONIQUE</b>				
<p>Article <u>L. 221-16</u> du code de la consommation</p> <p>Article <u>L. 221-18</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Réflexion</b> : consommateur engagé par l'offre communiquée par le professionnel après le démarchage seulement s'il la signe et l'accepte par écrit ou s'il donne son consentement par voie électronique.</p> <p>Puis <b>rétractation</b> : 14 jours (voir "<u>Vente à distance</u>").</p>	<p style="text-align: center;">-</p>	<p>Voir "<u>Vente à distance</u>".</p>	<p>Le texte s'applique pour la conclusion d'un nouveau contrat, mais aussi pour modifier un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service (par exemple, souscription d'une nouvelle option pour un contrat de communications électroniques).</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<b>DEPANNAGE – REPARATION – ENTRETIEN</b>				
<b>Devis</b>  <u>Arrêté du 24 janvier 2017</u> modifié	<b>Rétractation</b> : 14 jours à compter de la signature du devis si signé hors de l'établissement du professionnel, et hors urgence.	<b>Attention</b> : interdiction de paiement ou de contrepartie pendant 7 jours si signé hors de l'établissement du professionnel.	Pour la rétractation : utilisation du formulaire prévu au contrat (modèle à l' <u>annexe de l'article R. 221-1</u> du code de la consommation) ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté.	Un devis est obligatoire quel que soit le montant de la prestation prévue, mais il n'y a pas d'obligation d'y donner suite.  S'il est signé hors établissement, il doit contenir un certain nombre d'informations sur le droit de rétractation (modèle à l' <u>annexe de l'article R. 221-3</u> du code de la consommation).
<b>ENSEIGNEMENT A DISTANCE – FORMATION</b>				
<b>Enseignement privé à distance (cours par correspondance)</b>  Article <u>L. 444-8</u> du code de la consommation	<b>Réflexion (acceptation)</b> : 7 jours à compter de la réception du projet de contrat et du plan d'étude. Le contrat ne peut être signé qu'au terme de ce délai.	Pas de versement d'argent avant la signature du contrat.	Pas de forme particulière.	Pas de rétractation après la signature du contrat, mais possibilité de résiliation dans les 3 premiers mois. Dans cette hypothèse : versement d'une indemnité de résiliation ne dépassant pas 30 % du prix, fournitures non comprises.  Possibilité de résiliation du contrat sans indemnité en cas de force majeure.
<b>Contrat de formation professionnelle</b>  Articles <u>L. 6353</u> et suivants du code du travail	<b>Rétractation</b> : 10 jours à compter de la signature du contrat.	Interdiction	Envoi en recommandé avec AR.	Concerne les contrats souscrits par des personnes physiques, à titre individuel et à leurs frais.
<b>HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES</b>				
<b>Etablissements d'hébergement pour personnes âgées habilités au titre de l'aide sociale</b>	<b>Rétractation</b> : 15 jours suivant la signature du contrat ou l'admission si celle-ci est postérieure.	-	Exercice de la rétractation : par la personne accueillie ou son représentant légal, par écrit, sans délai de préavis et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif.	

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p>= « établissements et services qui accueillent des personnes âgées ou qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale » (article <u>L. 312-1</u> du code de l'action sociale et des familles, <u>L. 342-1</u> du même code)</p> <p>Article <u>L. 311-4-1</u> du code de l'action sociale et des familles</p>	<p><b>Réflexion</b> : 48h à compter de la notification de la décision de résiliation au gestionnaire de l'établissement.</p>		<p>La décision de résilier le contrat de séjour peut être retirée dans les 48h sans justification. Ce délai va s'imputer sur le délai de préavis prévu dans le contrat.</p>	<p>La résiliation du contrat de séjour se fait par la personne accueillie ou son représentant légal, par écrit et à tout moment une fois passé le délai de rétractation.</p> <p>Le préavis ne peut être supérieur à 8 jours ou un mois, selon le cas (article <u>D. 311-0-3</u> du code de l'action sociale et des familles).</p>
<b>IMMOBILIER</b>				
<p><b>Construction-acquisition d'un logement</b></p> <p><b>Souscription de parts donnant vocation à l'attribution en jouissance ou en propriété d'immeubles d'habitation</b></p> <p><b>Vente d'immeubles à construire</b></p> <p><b>Location-accession à la propriété immobilière</b></p> <p>Articles <u>L. 271-1</u> et <u>L. 271-2</u> du code de la construction et de l'habitation</p>	<p><b>Signature d'un avant-contrat</b> : délai de <b>rétractation</b> de 10 jours,</p> <p>- à compter du lendemain de la première présentation de l'envoi en recommandé de l'acte ;</p> <p>- s'il est conclu par l'intermédiaire d'un professionnel ayant reçu mandat : à compter du lendemain de la remise de</p> <p><b>Acte définitif de vente (par acte notarié) non précédé d'un avant-contrat</b> : délai de <b>réflexion</b> de 10 jours à compter du lendemain de la remise de l'acte.</p> <p><b>Attention</b> : si l'acte définitif de vente a été précédé d'un</p>	<p><b>Transactions sans intermédiaires</b> : interdit</p> <p><b>Conclusion de l'acte par l'intermédiaire d'un professionnel ayant reçu mandat pour prêter son concours</b> : versement pouvant être reçu de l'acquéreur s'il est effectué entre les mains d'un professionnel disposant d'une garantie financière. Aucune somme ne peut être versée pendant le délai de réflexion de 10 jours.</p>	<p>Envoi en recommandé avec AR.</p>	<p>En cas de vente d'un lot ou d'une fraction de lot d'un immeuble bâti à usage total ou partiel d'habitation et soumis au statut de la copropriété, certains documents prévus à l'article <u>L. 721-2</u> du code de la construction et de l'habitation, doivent être annexés à la promesse de vente ou, en l'absence, à l'acte authentique de vente, en sus du dossier de diagnostic technique.</p> <p>A défaut, le délai de rétractation ou de réflexion ne court qu'à compter du lendemain de la communication de ces documents selon les modalités de notification prévues par le code de la construction (article <u>L. 721-3</u> du code de la construction et de l'habitation).</p> <p>Depuis le 25 novembre 2018, les actes indiquent, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux conditions et aux modalités d'exercice du droit de rétractation ou de réflexion.</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
	avant-contrat, il n'y a pas de délai de réflexion ou de rétractation.			Tout manquement à cette obligation d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.
<p><b>Contrat ou groupe de contrats, conclu à titre onéreux, par lesquels un professionnel confère à un consommateur, directement ou indirectement, un droit ou un service d'utilisation de biens à temps partagé pour une durée de plus d'un an</b></p> <p><b>Contrat de produit de vacances à long terme d'une durée de plus d'un an</b></p> <p><b>Contrat de revente</b></p> <p><b>Contrat d'échange</b> Articles <u>L. 224-69 et suivants</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat ou de sa réception, si celle-ci est postérieure.</p> <p>Obligation de remise d'un contrat avec un formulaire de rétractation.</p> <p>Si le professionnel n'a pas rempli et fourni ce formulaire, vous disposez d'un délai de rétractation <b>d'un an et 14 jours</b> à compter du jour de conclusion du contrat ou de sa réception.</p> <p>Si ce formulaire est remis dans l'année qui suit la conclusion du contrat, le délai commence <b>à courir à compter du jour de la réception ou de la remise du formulaire.</b></p>	<p><b>Interdiction</b> : Aucun versement ou engagement avant l'expiration du délai de rétractation.</p>	<p><b>Rétractation</b> : envoi du formulaire joint au contrat par LRAR ou par tout moyen présentant des garanties équivalentes permettant de prouver l'envoi (exemple : lettre recommandée électronique).</p> <p>Aucune indemnité ou aucuns frais ne peuvent être exigés.</p>	<p>Vous devez être informé, avant de vous engager, sur « <i>la durée du droit de rétractation, ses modalités d'exercice et ses effets</i> » (article <u>L. 224-73</u> du code de la consommation) ; par écrit, sur support papier ou sur tout autre support durable. Le professionnel doit utiliser un formulaire standard spécifique à l'offre de contrat concernée.</p> <p>En cas de paiement du prix en tout ou partie à crédit, l'exercice du droit de rétraction emporte la résiliation de plein droit, sans frais ni indemnité, du contrat de crédit (article <u>L. 224-88</u> du code de la consommation).</p>



Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p><b>Souscription ou cession de parts ou actions de sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé</b></p> <p>Articles <u>L. 224-69 et suivants</u> du code de la consommation</p>	<p>Dans le cas où le professionnel n'a pas fourni, par écrit, sur support papier ou sur tout autre support durable, les informations précontractuelles et le formulaire d'information correspondant, vous disposez d'un <b>délai de rétractation de trois mois et 14 jours</b> à compter du jour de la conclusion du contrat ou du jour de sa réception.</p> <p>Si ces informations vous sont remises dans les trois mois suivant le jour de la conclusion du contrat ou de sa réception, <b>le délai de 14 jours commence à courir</b> à compter du jour de la réception ou de la remise desdites informations et du formulaire standard d'information.</p>			<p>Vous devez être informé, avant de vous engager, sur « <i>la durée du droit de rétractation, ses modalités d'exercice et ses effets</i> » (article <u>L. 224-73</u> du code de la consommation) ; par écrit, sur support papier ou sur tout autre support durable. Le professionnel doit utiliser un formulaire standard spécifique à l'offre de contrat concernée.</p>
<b>SERVICES FINANCIERS</b>				
<p><b>Services financiers à distance</b></p> <p>Articles <u>L. 112-2-1 et R. 112-4</u> du code des assurances</p> <p>Article <u>L. 343-1</u> du code monétaire et financier, et par renvoi les articles <u>L. 222-1 et suivants</u> du code de la consommation, notamment <u>L. 222-7</u></p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours calendaires révolus à compter de la date d'adhésion ou de conclusion du contrat, ou de la réception des conditions et informations précontractuelles (et des informations contractuelles si le contrat a été conclu par téléphone).</p> <p><b>Contrat d'assurance vie</b> : 30 jours calendaires.</p>	<p>Pas de "<i>commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme</i>" du délai de rétractation "<i>sans l'accord du consommateur</i>" (article <u>L. 222-13</u> du code de la consommation).</p>	<p>Un modèle de lettre de renonciation est joint au contrat d'assurance.</p> <p><b>Pour les autres services</b> : lettre recommandée avec avis de réception.</p>	<p><b>Exclusions</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'assurance de voyage ou de bagages ou une assurance similaire d'une durée inférieure à un mois ;</li> <li>- Les contrats d'assurance automobile obligatoire ;</li> <li>- Les contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.</li> </ul>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
<p><b>Démarchage pour services financiers</b> en cas de prise de contact non sollicitée, ou par visite à domicile (même à votre demande).</p> <p>Articles <u>L. 341-1</u> et <u>suivants</u> du code monétaire et financier.</p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours calendaires révolus à compter du jour de conclusion du contrat ou de réception des conditions et informations contractuelles, sauf en cas d'exécution intégrale du contrat avant l'expiration du délai (article <u>L. 341-16</u> du code monétaire et financier).</p>	<p>Pour la question du paiement, voir l'article <u>L. 341-16</u> du code monétaire et financier.</p>		<p><b>Opérations concernées</b> : opérations sur instruments financiers, opérations bancaires et opérations connexes, opérations de change, conseil et assistance en gestion de patrimoine, etc.</p> <p><b>Opérations exclues</b> (article <u>L. 341-2</u> du code monétaire et financier) notamment :</p> <p>- « 6° Aux démarches effectuées, pour le compte d'un établissement de crédit ou d'une société de financement, en vue de proposer un contrat de financement de biens ou de prestations de services répondant aux conditions » du crédit à la consommation, - « ou constituant une location-vente ou une location avec option d'achat visées à l'article <u>L. 312-2</u>-dudit code ».</p> <p>Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse de la personne démarchée avant que cette dernière n'exerce son droit de rétractation (article <u>L.341-16</u> du code monétaire et financier).</p>
<b>VENTE A DISTANCE</b>				
<p><b>Vente de biens</b></p> <p><b>Prestations de services avec livraison de biens</b></p> <p>Articles <u>L. 221-18</u> et <u>suivants</u> du code de la consommation</p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours</p> <p>- <b>biens</b> (avec ou sans prestations de services) : à compter de la réception du bien ;</p> <p>- <b>commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé avec livraison</b></p>	<p>Pas d'interdiction</p>	<p>Envoi du formulaire type de rétractation prévu au contrat (modèle à l'annexe de l'article <u>R. 221-1</u> du même code)</p> <p><b>ou</b></p> <p>toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter (de préférence une lettre en recommandé avec avis de réception)</p>	<p><b>Exclusion</b> de certains contrats <b>du droit de rétractation</b> : article <u>L. 221-28</u> du code de la consommation (voir "<u>vente hors établissement</u>").</p> <p><b>Obligation d'information précontractuelle</b> sur l'existence, le délai et les modalités d'exercice du droit ; l'inexistence ou les conditions de perte du droit (article <u>L. 221-5</u> du code de la consommation). Ces informations peuvent être fournies au moyen</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
	<p><b>échelonnée</b> : à compter de la réception du dernier bien ;</p> <p>- <b>commandes prévoyant une livraison régulière de produits pendant une période déterminée</b> : à compter de la réception du premier bien.</p> <p>Délai porté à <b>12 mois</b> en cas d'absence d'information sur l'existence du droit (article <u>L.221-20</u> du même code). Si l'information est donnée pendant cette prolongation, le délai de 14 jours court à compter de sa réception par le consommateur.</p>		<p><b>ou</b></p> <p>en ligne sur le site internet du professionnel, si la possibilité est offerte : remplissage et transmission du formulaire ou de la déclaration (avec communication par le professionnel, sans délai, d'un accusé de réception de la rétractation sur un support durable ; par courrier par exemple).</p> <p>Article <u>L. 221-21</u> du code de la consommation</p>	<p>de l'avis d'information type (modèle à l'<u>annexe de l'article R. 221-3</u>).</p> <p><b>Conséquences de l'exercice du droit :</b></p> <p>- Obligation de <b>renvoi du produit</b> sans retard et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à ses frais (que s'il a été informé de ces frais avant la signature du contrat), sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même le produit ou de prendre les frais à sa charge (article <u>L. 221-23</u> du même code).</p> <p>- <b>Remboursement</b> par le professionnel dans les 14 jours à compter de la rétractation, mais possibilité de le différer jusqu'à la récupération du produit ou jusqu'à la réception d'une preuve d'expédition de celui-ci par le consommateur, le point de départ du délai étant le premier de ces deux événements (article <u>L. 221-24</u> du même code).</p> <p>&gt; Pour en savoir plus, consultez la fiche de l'INC « Acheter sur Internet en 10 questions-réponses ».</p>
<p><b>Prestations de services</b></p> <p>Articles <u>L. 221-18</u> et suivants du code de la consommation</p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours à compter de la conclusion du contrat.</p> <p>Même règle des 12 mois que pour les biens.</p>	<p>Pas d'interdiction</p>	<p>Mêmes modalités pratiques que pour les biens.</p>	<p>Mêmes modalités que pour les biens.</p> <p><b>Prestations de services pleinement exécutées</b> : exclusion du droit de rétractation si service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (article L. <u>221-28</u> du même code).</p> <p><b>Commencement d'exécution de prestation</b> avant la fin du délai de rétractation, sur</p>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
				<p>demande expresse du consommateur (article <u>L. 221-25</u> du même code) : possible rétractation avec versement au professionnel du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (montant proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat).</p> <p>Aucune somme due si la demande expresse d'exécution n'a pas été recueillie ou si non-respect de l'obligation d'information précontractuelle sur lesdits frais (article <u>L. 221-5</u> du même code).</p>
<b>VENTE HORS ETABLISSEMENT (OU "PAR DÉMARCHAGE")</b>				
<p>Articles <u>L. 221-18</u> et suivants du code de la consommation</p>	<p><b>Rétractation</b> : 14 jours</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>biens</b> : à compter de la réception du bien ou de la conclusion du contrat (au choix du consommateur) ;</li> <li>- <b>commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé avec livraison échelonnée</b> : à compter de la réception du dernier bien ;</li> <li>- <b>commandes prévoyant une livraison régulière de produits pendant une période déterminée</b> : à compter de la réception du premier bien ;</li> <li>- <b>prestations de services</b> : à compter de la conclusion du contrat ;</li> <li>- <b>prestations de services + biens</b> : à compter de la</li> </ul>	<p><b>Aucun paiement</b> ou contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur pendant <b>7 jours</b> à compter de la conclusion du contrat (article <u>L. 221-10</u> du même code).</p> <p><b>Sauf</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée ;</li> <li>- certains contrats à exécution successive de services à la personne ;</li> <li>- contrats conclus lors de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile du consommateur ;</li> <li>- contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en</li> </ul>	<p>Voir "<u>Vente à distance</u>".</p>	<p><b>Contrats concernés</b> (article <u>L. 221-1</u> du même code) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- signés dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence simultanée des parties : exemple, domicile du consommateur (même si celui-ci a demandé au démarcheur de se déplacer) ;</li> <li>- signés dans un lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, mais immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu, c'est-à-dire par exemple, à son domicile, sur son lieu de travail ou dans la rue : invitation par téléphone, courrier, sms ou tout autre moyen de communication à distance (courriel), à se rendre en magasin ;</li> <li>- signés lors d'excursions organisées par le professionnel hors des lieux de ventes habituels, visant à promouvoir et vendre des</li> </ul>

Textes	Délai	Versement d'argent	Modalités pratiques	Observations
	<p>réception du bien ou dès la conclusion du contrat (au choix du consommateur) ;</p> <p><b>- prestations de services + contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité</b> (non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée) : à compter de la signature du contrat.</p> <p>Délai porté à <b>12 mois</b> : voir "<u>Vente à distance</u>".</p>	<p>urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.</p>		<p>biens ou des prestations de services (dits "voyages publicitaires").</p> <p><b>Exclusions</b> (article <u>L. 221-28</u> du même code) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour certains <b>contrats</b> : contrats de prestations de services entièrement exécutés sur demande expresse du consommateur, avant l'expiration du délai de rétractation ; fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, etc.</li> <li>- pour la fourniture d'un <b>contenu numérique non fourni sur un support</b> matériel (autrement dit fourni en ligne : téléchargement d'une musique, d'un logiciel, etc.) dont l'exécution a commencé après accord préalable et renoncement exprès du consommateur à son droit.</li> </ul> <p><b>Obligation d'information précontractuelle</b> : voir "<u>Vente à distance</u>".</p> <p><b>Conséquences de l'exercice du droit</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obligation de <b>renvoi du produit</b> : voir "<u>Vente à distance</u>".</li> </ul> <p>Si bien livré au domicile du consommateur à la conclusion du contrat et non retournable par voie postale : récupération aux frais du professionnel (article <u>L. 221-23</u> du même code).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Remboursement</b> : voir "<u>Vente à distance</u>".</li> </ul> <p>&gt; Pour en savoir plus, consultez la fiche de l'INC "<u>La vente hors établissement</u>".</p>