

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION OFFRES MOBILE



VOUS AVEZ SOUSCRIT UN FORFAIT AVEC OU SANS MOBILE, UNE OPTION OU ACHETÉ UN PRODUIT*, PAR INTERNET OU PAR TÉLÉPHONE, ET VOUS AVEZ CHANGÉ D'AVIS ?

Vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour :

- De la réception de la carte SIM si vous avez souscrit un Forfait mobile seul ;
- De la réception du Mobile, par vous-même ou par un tiers désigné par vous, si vous avez souscrit un Forfait + Mobile ;
- De la réception du Mobile et/ou de l'Accessoire, par vous-même ou par un tiers désigné par vous, si vous avez acheté (i) un Mobile ou un Accessoire seul, (ii) un ensemble Mobile et Accessoire ou (iii) effectué un renouvellement de Mobile ;
- De la conclusion d'une nouvelle offre tels que souscription d'une option, changement de Forfait mobile, etc.

Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

* Produit : désigne le Mobile et/ou l'Accessoire mobile tels que définis aux Conditions Générales de Vente de La Poste Mobile.

COMMENT VOUS RÉTRACTER ?

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier à LA POSTE MOBILE votre souhait de vous rétracter :

- au moyen du formulaire de rétractation ci-dessous, dûment complété ; ou
- au moyen d'un courrier simple dénué d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter.

en écrivant à l'adresse suivante : **LA POSTE MOBILE, TSA 16759, 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9.**

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION ?

Contactez le Service Client au 0970 808 660 du lundi au samedi de 8h à 20h (fermeture le 1er janvier) (prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe), Choix 1 « Votre ligne Mobile ».

COMMENT RETOURNER LE(S) PRODUIT(S) ACHETÉ(S) ?

À réception de votre demande de rétractation, un bon de transport prépayé vous sera envoyé par courrier électronique, ou par courrier, pour retourner le Mobile ou l'ensemble Mobile et Accessoire.

- **Pour retourner le Mobile seul ou l'ensemble Mobile et Accessoire** : vous pouvez utiliser le bon de transport prépayé. Les frais de renvoi sont pris en charge par LA POSTE MOBILE ;
- **Pour retourner un Accessoire seul** : vous ne pouvez pas utiliser le bon de transport prépayé. Vous devez prendre en charge les frais de renvois directs de l'Accessoire.

Vous disposez alors de **14 jours** après avoir communiqué à LA POSTE MOBILE votre décision de vous rétracter pour nous renvoyer, le(s) Produits complet(s), dans leur(s) emballage(s) d'origine, à l'adresse suivante : **CNAP - Retours 4121 - ZAC TUBOEUF - ROND POINT DE LA BORDE - ROUTE DE CHEVRY - 77170 BRIE COMTE ROBERT.**

QUEL REMBOURSEMENT ?

LA POSTE MOBILE procédera au **remboursement des sommes que vous avez versées**, y compris les frais de livraison (sur la base du tarif de livraison standard proposé par La Poste Mobile, hors frais supplémentaires découlant d'un autre mode de livraison que vous auriez choisi) dans **un délai de 14 jours** :

- suivant la date de réception de votre demande de rétractation si vous n'avez pas de Produit(s) à retourner ;
- suivant la date de réception par LA POSTE MOBILE du ou des Produit(s) ou de la preuve d'expédition de ce(s) dernier(s).

Si vous avez demandé à bénéficier des services pendant le délai de rétractation, vous restez redevable envers LA POSTE MOBILE du montant correspondant aux services fournis jusqu'au moment où vous avez notifié à LA POSTE MOBILE votre décision de vous rétracter. Ce montant est proportionné au prix total des prestations prévues au contrat.

En cas de non-réception du (des) Produit(s) par LA POSTE MOBILE, ce(s) dernier(s) vous sera(ont) également facturé(s) conformément aux conditions indiquées aux Conditions Générales de Vente qui vous ont été remises lors de votre achat.

Votre responsabilité pourra être engagée en cas de dépréciation du (des) Produit(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du (des) Produit(s).

Après analyse du Produit retourné, si celui-ci est restitué dans un état tel qu'il ne permet pas à LA POSTE MOBILE de le commercialiser de nouveau sur le marché dans les conditions visées à l'article 3.7.2 de nos Conditions Générales de Vente, vous pourrez vous voir appliquer, selon la typologie de dépréciation constatée, des indemnités correspondant à :

- Si choc(s) sur le Mobile : 100% du prix du Mobile seul et il vous sera renvoyé à l'adresse renseignée dans votre dossier client.
- Si rayure(s) sur le Mobile : 30% du prix du Mobile seul.
- En cas d'Accessoire(s) fourni(s) avec le Mobile, endommagé(s) ou manquant(s) : 5% du prix du Mobile pour chaque Accessoire endommagé ou manquant.
- En cas d'Accessoire vendu séparément du Mobile et renvoyé endommagé : 100% du prix de l'Accessoire et il vous sera renvoyé à l'adresse renseignée dans votre dossier client.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de :

LA POSTE MOBILE, TSA 16759, 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien(*)/pour la prestation de services(*) ci-dessous :

Commandé le(*)/reçu le(*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

(*) Rayer la mention inutile

Date :

Signature :

Informations complémentaires nous permettant de traiter plus rapidement votre demande :

Votre rétractation concerne :

- Forfait sans mobile
- Forfait avec Mobile
- Mobile et/ou Accessoire(s) seul(s)
- Option(s) :

Souhaitez-vous conserver votre numéro de téléphone ? Oui Non

N° de souscription :

N° de téléphone permettant de vous contacter :