

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La société AlloServices.lu Sàrl

Siège social : 10B rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange

R.C. Luxembourg : B 181316 • Matricule TVA : 20132448508

Authorisation Gouvernementale N° 10039975

## I - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - INFORMATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toute vente de produits et prestations de service proposés par la société AlloServices.lu (ci-après : le Vendeur). Préalablement à la signature du contrat, le client reconnaît avoir eu communication, notamment par la remise d'une fiche d'information précontractuelle et du catalogue de la société AlloServices.lu : des informations relatives à l'identité et l'activité du vendeur, aux caractéristiques essentielles des produits ou services proposés, à leurs prix et aux délais de livraisons et/ou de réalisation des travaux ainsi que l'existence d'un droit de rétractation applicable à un contrat conclu hors établissement avec le vendeur. La responsabilité du vendeur est limitée à assurer la conformité des produits et services indiqués au présent contrat. Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toute autre condition.

Le client reconnaît avoir librement, et sous sa seule responsabilité, choisi les différents produits dont il passe commande, tant en fonction des caractéristiques qu'il juge utiles, que des tarifs proposés et du budget qu'il entend y consacrer. De même, le client reconnaît avoir reçu une documentation incluant un descriptif complet du matériel composant l'installation.

## II - COMMANDE

Pour être valable, la commande devra être établie sur les seuls bons de commande de la société AlloServices.lu (sauf cas particulier visé par la Direction). L'acheteur a la faculté de renoncer à la commande dans les conditions prévues dans la directive 2011/83/UE et reconnaît en avoir été dûment informé par le vendeur.

En cas d'infaisabilité technique de la commande, la société AlloServices.lu pourra résilier unilatéralement la vente à tout moment sans versement d'aucune indemnité à l'acheteur, et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à quelque titre que ce soit. Le vendeur pourra alors proposer à l'acheteur d'autres produits.

## III - DOSSIER ADMINISTRATIF - RACCORDEMENT AU RÉSEAU ÉLECTRIQUE - MISE EN SERVICE

Le client reconnaît avoir été informé, préalablement à la signature du présent contrat que l'installation de certains produits peut nécessiter l'obtention d'autorisations administratives notamment en matière d'urbanisme (ex. Déclaration préalable) Le client mandate donc le vendeur afin d'obtenir ces autorisations. A cette fin, le client s'engage à fournir au vendeur dans les plus brefs délais tous documents nécessaires à l'obtention desdites autorisations. Le client reconnaît être informé que ces démarches administratives peuvent être longues et reporter la date d'installation prévue, voir l'en empêcher.

## IV - LIVRAISON

Sauf stipulation contraire, le lieu de livraison ou de réalisation de la prestation interviendra à l'adresse du client telle que visée au recto du contrat.

La livraison s'entend par la remise du matériel et son installation au domicile de l'acheteur, à l'exclusion de travaux de raccordement au réseau public d'électricité - ou aux réseaux exploités par des Entreprises Locales de Distribution.

La livraison des produits et matériels, dans la limite des stocks disponibles, est déterminée avec le vendeur qui fixe avec le client une date de livraison/installation respectant obligatoirement les dispositions visées au code de la consommation. Sauf stipulation contraire au recto du contrat, la livraison/installation interviendra dans un délai de 4 mois maximum à compter de la signature du présent contrat et sous réserve d'obtention des autorisations administratives nécessaires et de l'acceptation du dossier de financement en cas de souscription par le client d'un prêt auprès d'un des partenaires financiers du vendeur ou tout autre organisme financier.

L'installation et la mise en service des matériels ne pourra être assurée en exclusivité que par le vendeur ou toute société mandatée par ce dernier. Le client devra réaliser personnellement soit la mise en décharge, soit le stockage des éléments qui auraient été enlevés en conséquence de l'installation et qui restent sa propriété. Si les travaux ne peuvent intervenir qu'avec accord de tiers ou de la copropriété, il appartient au client de les obtenir préalablement à l'intervention de la Société. En cas de refus et d'intervention inutile des techniciens missionnés, le client s'expose à assumer les frais d'annulation tels qu'exposés à l'article VII des présentes.

Au cas où le vendeur accepterait des modifications à la demande du client postérieurement à la commande, le délai de livraison pourra être prolongé sans possibilité de résolution du contrat aux torts du vendeur. Les frais et les risques liés à l'opération de livraison des produits sont à la charge exclusive de la société AlloServices.lu. À compter de la livraison, les risques des produits sont transférés à l'acheteur.

Le contrat pourra être considéré comme caduc et le contrat résolu de plein droit, à la seule demande du vendeur, si aucune livraison ou installation n'a pu être réalisée en raison :  
-de faits non imputables au vendeur tels que: infaisabilité technique: annulation sur juste motif, par les seuls partenaires financiers du vendeur du contrat de crédit préalablement accordé au client ; rejet des demandes d'autorisation par les autorités administratives ; avis négatif de la commune, etc.

-d'un cas de force majeure tel que - outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux luxembourgeois - l'indisponibilité ou rupture de stock des matériels commandés chez les fournisseurs ou sous-traitants du vendeur; la mise en liquidation judiciaire de l'un des fournisseurs ou sous-traitants du vendeur; grèves générales etc.

Dans ce cas, le vendeur remboursera, dans les plus brefs délais, toutes sommes ou acomptes préalablement reçus du client sans autres recours de celui-ci à l'encontre du vendeur.

En cas de rupture de stock ou en cas d'évolution technique du matériel, le client autorise expressément le vendeur à fournir une installation ou des produits dont les caractéristiques, la marque, la qualité et la contenance seront au moins équivalentes à celles figurant sur le contrat.

## V - RÉCEPTION DES PRODUITS

L'acheteur doit s'assurer, au moment de la livraison des produits, de la conformité de ceux-ci avec sa commande. Si les produits livrés ne sont pas conformes en nature ou quantité aux spécifications indiquées sur le bon de livraison joint à l'envoi ou ont subi des avaries durant leur transport, l'acheteur doit inscrire lisiblement ses réserves sur le bordereau de livraison et signaler également les dommages causés durant le transport à AlloServices.lu

par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 72 heures de la livraison. En telle hypothèse, le client pourra obtenir le remplacement gratuit du matériel. À défaut AlloServices.lu considérera que les produits livrés sont conformes à la commande, l'acheteur perdra tous ses droits à l'encontre du transporteur et le vendeur ne pourra pas être appelé à se substituer à la responsabilité de celui-ci.

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du matériel livré doivent être formulées par écrit dans les 8 jours après l'implantation physique des matériels. À défaut le client est réputé les avoir acceptés sans réserve. En cas de vice apparent ainsi constaté, de vice caché ou non-conformité, le client pourra obtenir le remplacement gratuit du matériel.

## VI - PRIX

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente et notamment celles figurant sur le contrat, les prix des produits vendus sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises, frais de livraison inclus, emballage compris. Une facture sera remise à l'acheteur. En cas de retard de paiement, une pénalité d'un montant égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur est exigible. La pénalité est encourue dès lors que le règlement n'est pas intervenu à la date convenue entre les parties, sans qu'un rappel soit nécessaire. Le client reconnaît avoir été informé des différents modes et conditions de règlement désignés ci-contre sur le contrat. Conformément aux dispositions de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs, le client reconnaît et déclare qu'il n'a ni versé et qu'il ne lui a été demandé aucune somme préalablement à l'expiration du délai de sept jours prévus par cet article. Le client reconnaît être informé qu'il a la possibilité de choisir un organisme de financement différent des partenaires financiers habituels du vendeur.

En cas de paiement comptant, et après expiration du délai de sept jours prévu par la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs, le client devra verser au vendeur un acompte équivalent à 30 % du montant TTC de la commande sur appel du vendeur. Le paiement du solde de la commande interviendra à la livraison et/ou à l'installation.

En cas de financement de l'installation au moyen d'un crédit accordé au client par le partenaire financier du vendeur, le paiement interviendra après signature par le client de l'attestation de fin de travaux et/ou de l'autorisation de déblocage des fonds transmis au partenaire financier.

## VII - ANNULATION

Toute demande d'annulation au-delà du délai légal de rétractation, pourra entraîner des frais d'annulation équivalent à la totalité du contrat à titre de faculté de dédit que la Société se réserve le droit de facturer. Néanmoins, aucune demande d'annulation ne saurait intervenir si la Société a passé commande des matériels auprès de son fournisseur en exécution du contrat, si celui-ci a commencé à recevoir exécution et/ou si les matériels ont été conformément livrés au client. En telle hypothèse, le vendeur se réserve le droit de facturer à l'acheteur une somme en dédommagement des frais de mise en fabrication du matériel, des frais incompressibles de dossier et de déplacement qu'il aura engagés. Cette somme versée à titre d'acompte lors de la visite technique et sera restituée par AlloServices.lu dans l'hypothèse d'un financement intégral de l'installation par un organisme de crédit, à l'encaissement dudit financement.

## VIII - GARANTIE - DISPONIBILITÉ DES PIÈCES

Le matériel vendu et installé par le distributeur, désigné ci-contre, est garanti pour une durée inscrite au recto, contre tout vice caché de fabrication pouvant affecter le bon fonctionnement de celui-ci dans les conditions normales d'utilisation décrites sur la notice du fabricant ou qui lui ont été expliquées le jour de l'installation et lors d'une démonstration suivant la mise en service par le technicien l'installateur. Les éléments connexes tels que les télécommandes, les composants électroniques, disjoncteurs, les liaisons frigorifiques, les pompes de relevage, câbles électriques, goulottes, etc. sont garantis un an. En cas de dommage dû au transport des articles susvisés, il appartient au client d'en faire immédiatement le constat à la livraison et d'en aviser le vendeur aussitôt.

Les dispositions qui précèdent ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil, de modification des appareils vendus, par un tiers non agréé par le vendeur.

Le client reconnaît avoir été informé par le Vendeur que les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles, selon les données fournies par les fournisseurs du vendeur pour une durée de 10 ans minimum à compter de la signature du devis et/ou contrat.

## IX - EXCLUSION DE GARANTIE

La garantie est exclue et la responsabilité du distributeur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- Non-paiement partiel ou total du montant de la commande ;
- Détérioration des appareils provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, chocs, surtensions, foudre, inondations, incendies et d'une manière générale, toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale ;
- Mauvais fonctionnement résultant d'adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas du distributeur ;
- Intervention de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par le distributeur ;
- Variation du courant électrique, dérangement, panne ou rupture des lignes téléphoniques ;
- Modifications dommageables de l'environnement de l'appareil (température, hygrométrie, poussière, etc.) ;
- Modifications des spécifications d'un appareil ou utilisation non conforme à ses caractéristiques techniques ;
- Interférences et brouillages de toutes sortes, radioélectriques ou électriques ;
- Sous puissances du matériel que le client a choisi, acheté et dont il assume seul la destination ;
- De manière générale, les perturbations de fonctionnement dues à des causes relevant de la force majeure ;
- Non-respect des consignes d'utilisation des matériels et/ou de la notice d'utilisation du matériel délivré après le procès-verbal de réception des matériels à l'installation et à la mise en service ;
- Utilisation des appareils dans les conditions non conformes à leur usage initial ;
- Défaut d'entretien et de maintenance.

## X - CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Il est convenu que les produits livrés et facturés à l'acheteur restent la propriété de AlloServices.lu jusqu'au complet paiement de leur prix. Le défaut de paiement pourra

entraîner la revendication des produits par le vendeur. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à compter de la livraison au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration des biens ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## XI - SUBVENTION ET RÉGLEMENTATION

La société AlloServices.lu ne peut, en aucun cas et dans la mesure où ses installations sont conformes au cahier des charges établi par le ministère de l'Économie, être tenue responsable si l'organisme accrédité ne délivre pas le certificat permettant l'obtention d'un éventuel crédit d'impôt. L'acheteur reste seul responsable des démarches et des demandes à mettre en œuvre auprès de l'administration fiscale pour solliciter le bénéfice d'abattements ou d'avantages fiscaux. La société n'est pas engagée sur les positions de l'administration et sur l'évolution de la réglementation applicable au matériel vendu en toutes hypothèses, la sollicitation par le client de subventions, crédits d'impôts ou d'éventuelles aides publiques ne peut constituer une condition suspensive à son exécution et leur non-obtention ne peut justifier l'annulation du contrat. Les niveaux de subvention, aides ou crédit d'impôt qui auront été éventuellement mentionnés par le vendeur dans sa proposition sont purement et uniquement indicatifs et estimatifs selon les outils mis à disposition à date de proposition. À ce titre, il appartient au client de s'assurer, durant le délai de rétractation laissé à sa discrétion, de la nature et du montant des subventions éventuellement perçibles.

## XII - AIDES

Le client reconnaît être informé qu'il peut exister des aides publiques ou parapubliques liées à l'installation objet du contrat. Cependant, le vendeur ne saurait garantir une quelconque obtention de celles-ci. Il s'engage uniquement à prêter son concours à leur obtention lorsqu'elles existent. Le client reconnaît être informé que le matériel installé est éligible aux subventions en vigueur. Cependant, le vendeur ne saurait garantir son obtention ou son montant en raison des nombreux paramètres conditionnant son attribution et de l'évolution de la législation en la matière.

## XIII - ASSURANCE

Le vendeur indique avoir souscrit une assurance responsabilité civile Nr10/0210853 couvrant tout dommage à hauteur de 5.000.000 d'euros auprès de la compagnie AXA Assurances au Grand-Duché du Luxembourg. Le vendeur engage l'acheteur à souscrire une assurance complémentaire et/ou à faire les déclarations nécessaires auprès de son assurance habitation aux fins de couvrir les risques de dommages au matériel livré et installé par AlloServices.lu.

## XIV - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les informations personnelles collectées par le vendeur dans le contrat (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, etc.) sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes (service après-vente, prévention, prospection). Les informations personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder trois années sauf si :

-Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;

-Le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâche sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Conformément à toutes les lois applicables aux données personnelles traitées dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, y compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 (RGPD), la loi du 1 août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et la directive 58/2002/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dont le secteur des communications électroniques, tous les codes de pratique associés et autres orientations contraignantes publiées par tout régulateur, tous modifiés, réadaptés et/ou remplacés et en vigueur de temps à autre, le client dispose d'un droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement des informations nominatives le concernant. Ce droit s'exerce sur demande écrite auprès du vendeur dont les coordonnées figurent ou recto du bon de commande.

## XV - EXÉCUTION DES TRAVAUX

Pour l'exécution des travaux, le client s'engage à laisser le libre accès aux locaux tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, à fournir l'eau et l'électricité pour l'exécution des dits travaux, à se charger d'obtenir l'autorisation d'accès chez les voisins, si besoin est. Le client s'engage à fournir tout renseignement et toute justification sur le passage des canalisations d'eau, de gaz et d'électricité susceptibles de se trouver aux endroits de perçage des murs. Pour tout matériel comportant une horloge électrique, le client fournira une arrivée de ligne électrique à moins de deux mètres de l'emplacement prévu pour l'appareil, en 220V monophasé avec une terre, conformément aux normes en vigueur. La durée d'exécution des travaux étant variable selon les difficultés propres au chantier, l'installateur fera son possible pour que cette durée soit limitée au minimum; elle sera prorogée du temps pendant lequel les travaux ne pourront être exécutés en cas de force majeure. Dans le cas où le client ne permettrait pas au vendeur de procéder à l'installation pour quelque raison que ce soit, ce dernier aura le choix entre demander l'exécution forcée du contrat sous astreinte ou sa résolution aux torts exclusifs du client.

## XVI - CLAUSE PÉNALE

En cas de renonciation en dehors du délai de rétractation prévu par le code de la Consommation, le Client est redevable d'une indemnité de 30% du montant TTC du contrat. Le Client devra s'acquitter de cette indemnité par virement à AlloServices.lu au plus tard dans les 8 jours suivant sa renonciation.

## XVII - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente ainsi qu'aux autres documents contractuels conclus entre le client et le vendeur fera l'objet d'une recherche de solution amiable. En cas de conflit persistant, les tribunaux de Luxembourg-

Ville seront exclusivement compétents pour résoudre tout litige découlant des relations contractuelles nouées entre le vendeur et le client ainsi que de tous les documents contractuels conclus entre le vendeur et le client. Le droit luxembourgeois est applicable aux relations précontractuelles nouées entre le vendeur et le client ainsi qu'à tous les documents contractuels conclus entre le vendeur et le client, y compris aux présentes Conditions Générales de Vente.

## Réglementation ne concernant que les contrats conclus dans le cadre du démarchage à domicile extraits du code de la consommation. Informations précontractuelles concernant les contrats hors établissement.

Art. L. 6-222.

En plus des informations mentionnées à l'article L. 2-221, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel :

-les principales caractéristiques du bien ou du service, dont la mesure appropriée ou support de communication utilisé et ou bien ou service concerné;

-l'identité du professionnel;

-l'adresse géographique du professionnel, son numéro de téléphone et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit : si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social de l'entreprise et, s'il y a lieu, celle(s) du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ; s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix doit être communiqué ; le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base ; la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ; lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 9-222, paragraphe (5). ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal ;

le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation :

au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 7-222, paragraphe (3), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 10-222, paragraphe (6) :

Lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 9-222, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation:

1) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens ;

le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes ;

l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 2-121, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant :

la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ;

s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat ;

le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes : s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables :

s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ;

le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

Art L.7-222.

Le professionnel fournit les informations prévues à l'article L. 6-222, paragraphe (1) au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable ; ces informations sont lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible. Le professionnel fournit au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord exprès préalable et de la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 9-222, paragraphe (7), point m, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et ou plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service,

Droit de rétractation dans les contrats hors établissement

Art. L. 9-222.

1) En dehors des cas où les exceptions prévues ou paragraphe (1) du présent article s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 10-222.

Art. L. 10-222.

1) En cas d'exercice du droit de rétractation relativ à un contrat à distance ou hors établissement. le professionnel est tenu au remboursement des paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises tels que visés au paragraphe (4) du présent article Ce remboursement doit être effectué sans retard excessif et, en tout cas, dans un délai de quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article L. 9-22. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai. Le professionnel effectue le remboursement visé aux deux premiers alinéas du présent paragraphe en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.