

Droit de rétractation

Vente à distance et hors établissement — articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation

Page cible : /retractation/ · Dernière mise à jour : **AJUSTER : date** · Document de travail du 7 août 2026

Section la plus sensible du document. Votre activité combine vente de produits standards, vente de kits dimensionnés sur mesure et prestations d'installation. Ces trois cas relèvent de régimes différents. Une rédaction imprécise vous expose soit à des retours que vous n'auriez pas dû accepter, soit à une clause abusive réputée non écrite. Faites relire cette section en priorité.

1. Bénéficiaires

Le droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation bénéficie exclusivement aux **consommateurs**, définis comme les personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Les professionnels en sont exclus, sous réserve de l'extension prévue à l'article L. 221-3 du même code au bénéfice des professionnels employant moins de six salariés lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de leur activité principale.

2. Délai

Le consommateur dispose d'un délai de **quatorze jours calendaires** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalité.

Le point de départ du délai est fixé comme suit :

Nature du contrat	Point de départ
Vente de bien	Réception du bien par le consommateur ou un tiers désigné
Commande de plusieurs biens livrés séparément	Réception du dernier bien
Livraison en lots ou par pièces	Réception du dernier lot ou de la dernière pièce
Prestation de services	Conclusion du contrat

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

3. Exceptions — cas où le droit ne s'applique pas

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants, particulièrement fréquents dans notre activité :

- **Biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés** — cette exception vise notamment les kits solaires dimensionnés sur mesure à partir d'une étude spécifique, les assemblages de batteries configurés pour une installation donnée et les préparations de câblage réalisées aux longueurs demandées.
- **Prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai**, dès lors que leur exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et qu'il a expressément renoncé à son droit de rétractation.
- **Travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence** au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui.
- Biens descellés après livraison ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Biens qui, après livraison et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

Condition d'opposabilité. L'exception relative aux biens personnalisés ne se présume pas. Elle suppose que la personnalisation soit réelle et substantielle, et que le consommateur en ait été informé *avant* la conclusion du contrat, de manière claire et compréhensible. Un simple choix parmi des options standard au catalogue ne constitue pas une personnalisation au sens du texte. Prévoyez une case à cocher spécifique dans votre tunnel de commande pour les configurations sur mesure, ainsi qu'une mention explicite sur le devis.

4. Modalités d'exercice

Pour exercer son droit, le consommateur notifie sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée :

- par courriel à **AJUSTER : adresse** ;
- par courrier postal à PERMA BATTERIES, Chemin du Coutelet, **AJUSTER** Draguignan ;
- en utilisant le formulaire type reproduit ci-après, dont l'usage demeure facultatif.

Pour que le délai soit respecté, il suffit que la notification soit envoyée avant son expiration. La charge de la preuve de l'exercice du droit incombe au consommateur : l'envoi recommandé est recommandé sans être obligatoire.

5. Formulaire type de rétractation

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(à compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de PERMA BATTERIES, Chemin du Coutelet, **AJUSTER** Draguignan —

AJUSTER : courriel

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Désigné(s) ci-après :

Commandé le : Reçu le :

Numéro de commande :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature (uniquement en cas de notification papier) :

Date :

6. Retour des biens

Le consommateur renvoie les biens sans retard excessif et au plus tard dans les **quatorze jours** suivant la communication de sa décision.

Les biens doivent être retournés complets, dans un état permettant leur remise en vente, avec l'ensemble de leurs accessoires et notices. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation résultant de manipulations excédant celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.

Les frais directs de renvoi sont à la charge du consommateur, sauf mention contraire.

AJUSTER : indiquer une estimation du coût de retour pour les biens volumineux — obligation d'information préalable

Transport des batteries au lithium. Les accumulateurs au lithium relèvent de la classe 9 de la réglementation ADR sur le transport de marchandises dangereuses. Leur expédition retour est soumise à des exigences d'emballage, de marquage et de déclaration que la plupart des transporteurs grand public refusent de prendre en charge. Précisez impérativement dans vos CGV la procédure de retour applicable à ces produits : transporteur imposé, emballage d'origine obligatoire, et le cas échéant organisation de l'enlèvement par vos soins. À défaut, vous vous exposez à recevoir des colis non conformes engageant votre responsabilité.

7. Remboursement

PERMA BATTERIES rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle elle est informée de la décision de rétractation.

Le remboursement peut être différé jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement s'effectue par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès pour un autre moyen et sans frais pour le consommateur.

Lorsque le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus onéreux que la livraison standard proposée, le surcoût correspondant n'est pas remboursé.

8. Sanctions du retard de remboursement

En application de l'article L. 242-4 du Code de la consommation, les sommes dues portent intérêt au taux légal majoré si le remboursement intervient au-delà du délai de quatorze jours : 10 % pour un retard n'excédant pas dix jours, 20 % entre dix et vingt jours, 50 % entre vingt et trente jours, puis progressivement jusqu'au quintuple du prix au-delà de quatre-vingt-dix jours.

9. Contrats conclus hors établissement

Lorsque le contrat est conclu hors établissement, notamment au domicile du consommateur à l'occasion d'une visite technique, PERMA BATTERIES ne peut recevoir aucun paiement ni aucune contrepartie avant l'expiration d'un délai de **sept jours** à compter de la conclusion du contrat, conformément à l'article L. 221-10 du Code de la consommation.

Point d'attention opérationnel. Cette interdiction est d'ordre public et sa violation est pénalement sanctionnée. Elle vise tout contrat signé ailleurs que dans vos locaux commerciaux, y compris lors d'un rendez-vous technique sur le lieu de l'installation. Si votre processus commercial prévoit un acompte à la signature, vérifiez que ce cas de figure est correctement traité.

10. Reprise et recyclage

Les équipements électriques et électroniques, ainsi que les accumulateurs, font l'objet d'une collecte séparée. PERMA BATTERIES adhère à

AJUSTER : éco-organisme, ex. Soren pour les panneaux photovoltaïques, Screlec ou Corepile pour les batteries et assure la reprise des équipements usagés dans les conditions prévues par le Code de l'environnement.

Identifiant unique REP : **AJUSTER : numéro délivré par l'ADEME**

Obligation autonome. L'identifiant unique REP délivré par l'ADEME doit figurer sur votre site et vos documents commerciaux. Son absence est sanctionnée indépendamment de toute autre considération. Pour un vendeur de panneaux et de batteries, plusieurs filières peuvent être concernées simultanément.

Avertissement. Ce document est un modèle de travail. Il a été établi à partir du cadre légal français et européen applicable, mais il n'a pas été rédigé par un avocat et ne tient pas compte de l'intégralité de la situation contractuelle et opérationnelle de la société. Une relecture par un conseil juridique est nécessaire avant publication, l'activité de PERMA BATTERIES cumulant vente à distance, vente hors établissement, prestation de travaux relevant du droit de la construction et commercialisation de produits réglementés.

Les mentions signalées **AJUSTER** doivent toutes être complétées : une mention légale incomplète équivaut juridiquement à une mention absente. Ce document est destiné à être publié sous forme de page HTML sur /retractation/, et non diffusé au format PDF.