Telenet Group SA
Liersesteenweg 4
2800 Malines
www.telenetgroup.be

TVA BE 0462 925 669
RPM Anvers dép. Malines
IBAN BE42 3101 3475 8954
BIC BBRUBEBB

Rétractation des contrats à distance

Droit de rétractation

En tant que consommateur (à savoir, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale), vous avez le droit de vous rétracter d'un contrat conclu à distance sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour (i) de la conclusion du contrat ou (ii) où vous même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.
Veuillez compléter **notre formulaire en ligne**. Munissez-vous de votre numéro de commande car il vous sera demandé.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part d'un contrat à distance, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Spécifiquement en cas de biens achetés à distance

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Les articles doivent être renvoyer dans un état parfait, avec tous les accessoires, la notice d'utilisation et la documentation. Nous avons le droit de différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que vous aviez fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Peu après que nous avions reçu votre décision, vous recevrez des instructions quant au renvoi des biens. Après réception ces instructions, vous devrez renvoyer les biens concernés au plus tard dans les 14 jours. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours. Nous prendrons en charge les frais de retour des biens.

Vous supportez uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si – en cas d'achat sur BASE.be – vous avez déposé la boîte avec l'étiquette de retour dans **un point de retour PostNL** conformément aux instructions, auquel cas le renvoi est gratuit.

Spécifiquement en cas de services achetés à distance

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Confidential Internal