



Offre SFR ADSL souscrite à la Poste

Par **Galac66**, le **25/01/2023** à **18:53**

Bonjour,

Mon fils a commandé une BOX PLUS SFR à son bureau de poste le 17 janvier dernier. L'agent lui a certifié qu'il disposait d'un délai de rétractation de 14 jours francs. Or, il n'y a pas de prise téléphonique murale dans le nouveau logement qu'il occupe et la box ADSL commandée et reçue devient donc inutilisable, car elle se branche uniquement sur ce type de prise. La propriétaire ne veut pas prendre en charge l'intervention d'un technicien. Souhaitant alors bénéficier de son droit de rétractation et étant dans les délais, il demande à SFR le formulaire de rétractation. Le service client l'informe que le délai de rétractation ne s'applique que si la commande avait été passée sur internet ou par téléphone. Au téléphone, l'agent de la poste qui a pris la commande me certifie que le droit de rétractation s'applique. Pouvez-vous me dire qui dit la vérité, car on peut considérer ici qu'il y a un abus de confiance si l'agent de la poste a donné une mauvaise information. Y a-t-il un recours pour que mon fils ne paie pas de frais de résiliation si le droit à la rétractation ne s'applique pas ?
Merci

Par **Marck.ESP**, le **25/01/2023** à **19:15**

Bonsoir et bienvenue

Un délai de 14 jours n'existe que pour les achats par téléphone ou internet.

https://medias.lapostemobile.fr/portail_mobile/pdf/LPM-Formulaire-de-retractation-Box.pdf

Peut être votre fils pourrait négocier un effort commercial pour obtenir une clé 4g ...

Par **janus2fr**, le **25/01/2023** à **19:16**

Bonjour,

Il n'y a pas de droit de rétractation lorsque la commande est passée en boutique de l'opérateur. Ici, la question est compliquée du fait qu'il y a un intermédiaire autre que

l'opérateur. Cela est-il considéré comme vente à distance ou non, je n'ai pas la réponse...

Par **Galac66**, le **25/01/2023** à **19:17**

Merci infiniment Marc de la promptitude avec laquelle vous m'avez répondu. Bonne soirée 😊

Par **Galac66**, le **25/01/2023** à **19:18**

Merci également à Janus. Bonne soirée