

# Exercice du droit de rétractation

**Date de la dernière mise à jour :** 10/03/2022

## **Informations & Modalités :**

Aucun droit de rétractation ne saurait être exercé par un Client qui ne soit pas un Consommateur<sup>1</sup>.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Le Client dispose alors d'un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la date de la commande valant paiement pour adresser sa demande de rétractation en envoyant par courrier postal simple, mais de préférence par courrier recommandé ou courrier suivi, le **formulaire de demande d'exercice du droit de rétractation** dûment complété et signé à l'adresse suivante :

Société TELEMAQUE  
DROIT DE RETRACTATION  
80 route des Lucioles  
06560 VALBONNE FRANCE

ainsi qu'une **copie de la facture de l'achat concerné par l'exercice du droit de rétractation.**

ou par email à l'adresse suivante : [contact@telemaque.fr](mailto:contact@telemaque.fr).

Il est clairement entendu par le Client que le droit de rétractation sur les services fournis n'est pas recevable :

- Si celui-ci a usé de son droit en dehors du délai légal rappelé ci-avant et/ou si la demande n'a pas été faite suivant les formes ici prescrites ;
- Pour les services pleinement fournis avant la fin du délai de rétraction conformément aux articles L.221-25 et L.221-28 du Code de la Consommation.

Pour les services qui n'auraient pas été consommés intégralement dans les quatorze (14) jours suivant leur souscription, le Client est informé qu'il dispose du délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sur la partie non consommée des services, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et L. 221-25. Le délai mentionné court à compter du lendemain de la souscription. Dans ce cas, la politique de remboursement interne spécifique à l'exercice du droit de rétractation s'applique en accord avec la législation en vigueur.

Le remboursement sera effectué dans un délai de QUATORZE (14) jours maximum suivant le mode de paiement utilisé par l'Utilisateur.

Le **formulaire de demande d'exercice du droit de rétractation** est disponible à la page suivante de ce document. Ce formulaire est également disponible en ligne à l'adresse suivante : [legal.telemaque.fr/droit\\_retractation\\_pdf](http://legal.telemaque.fr/droit_retractation_pdf). Ce formulaire est à compléter et à envoyer à la Société TELEMAQUE uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.

---

<sup>1</sup> Ou un Professionnel au sens de l'article L 221-4 du Code de la Consommation « *dès lors que l'objet du contrat avec la Société TELEMAQUE n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à 5* ».

# Formulaire de demande d'exercice du droit de rétractation

## Société TELEMAQUE

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant l'achat présenté ci-dessous.

Identité du Client	
Prénom*	
Nom*	
Date de naissance*	
Téléphone*	
Adresse email*	
Achat concerné (joindre une copie de la facture de l'achat concerné par le droit de rétractation)	
Numéro de la facture	
Produit/Service*	
Prix de vente TTC*	
Date de paiement*	
Mode de paiement	
Montant payé	
Partie non consommée (minutes ou crédits)*	

\* **Champ obligatoire**

Je certifie être l'auteur de la commande, du paiement et de la demande de rétractation\*\*

Je certifie que les données indiquées ci-dessus sont exactes, sincères et fiables et j'accepte d'être contacté par le Service gérant la rétractation\*\*

\*\* **Case à cocher obligatoire**

Date :	Prénom, nom :
Lieu :	Signature :

Le traitement des données personnelles recueillies par la Société TELEMAQUE a pour finalité de traiter votre demande d'exercice du droit de rétractation. Le destinataire des données est le Service Clients. Les données seront conservées le temps de la relation commerciale et au maximum 6 ans après le dernier contact avec la société.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD), vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation et de portabilité relativement à l'ensemble des données ainsi que du droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem. Ces droits peuvent être exercés auprès du délégué à la protection des données par courrier électronique à [dpo@telemaque.fr](mailto:dpo@telemaque.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Société TELEMAQUE, Délégué à la Protection des Données, 80 route des Lucioles, 06560 VALBONNE, FRANCE. Pour connaître notre charte sur la protection des données, rendez-vous sur le lien suivant : [legal.telemaque.fr/charte\\_protection\\_donnees](http://legal.telemaque.fr/charte_protection_donnees).

Vous reconnaissez avoir été informé(e) qu'en cas de litige, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([cnil.fr](http://cnil.fr)).