



Annulation abonnement en ligne : XXX

Par **djenile**, le **13/11/2024 à 15:21**

Bonjour,

j'ai souscrit hier un abonnement à XXX pour ma fille qui étudie en prépa ECT à 99,99€. Elle souhaitait un support pour l'aider à travailler.

Après une heure à surfer sur l'interface, elle se rend compte qu'il n'y a pas pratiquement pas de contenu, que des quizz. La cerise sur le gâteau est la rubrique actualités internationales : des articles sur l'actualité avant 2021 ! Je les ai informé cela a été supprimé du site. Mais j'avais fait une capture d'écran.

Nous décidons de résilier l'abonnement immédiatement.

Sauf que XXX EDUCATION me répond : "conformément à nos Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, à l'article 4, nous ne procédons pas au remboursement de l'abonnement choisi, en l'occurrence un abonnement d'un an."

J'ai répondu que conformément à l'article L. 217-4 du Code de la consommation, les services fournis doivent être conformes aux caractéristiques et aux promesses indiquées lors de la souscription.

Mais ils ne veulent rien savoir.

Un responsable doit me rappeler, mais que le 21 novembre.

J'ai fait un litige via PayPal pour obtenir le remboursement.

Que puis-je faire d'autre, sachant que c'est une somme quand même et que je vais devoir prendre un autre abonnement ailleurs.

Je vous remercie pour votre aide et bonne journée.

Par **Marck.ESP**, le **13/11/2024 à 19:09**

Bonjour

Relisez les CGV, qui doivent préciser qu'en matière de contrats conclus à distance, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription, conformément au Code de la consommation.

A LIRE

<https://www.legavox.fr/blog/gauthier-lecocq/rupture-contrats-passes-avec-etablisements-34484.htm>

Par **janus2fr**, le 14/11/2024 à 06:55

Bonjour,

Il y a des exceptions au droit de rétractation et il me semble que le cas de [djenile](#) en est un :

[quote]Contenu numérique fourni sur un support immatériel et contrat d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un film téléchargé)/[quote]

Par **Marck.ESP**, le 14/11/2024 à 07:28

BD mais c'est bien sûr, vous retrouvez la liste des exceptions ici...

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563170

Et je remercie mon cher collègue détecteur .

Par **jodelariege**, le 14/11/2024 à 09:36

bonjour

en effet sur les conditions d'utilisation du site en question on trouve:

"

4. Droit de rétractation

L'Utilisateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant la commande de Services dès lors que leur exécution commence, avec l'accord de l'Utilisateur, avant l'expiration du délai de réflexion de quatorze (14) jours."

Par **miyako**, le 14/11/2024 à 18:52

Bonsoir,

[quote]

J'ai répondu que conformément à l'article L. 217-4 du Code de la consommation, les services fournis doivent être conformes aux caractéristiques et aux promesses indiquées lors de la souscription.

Mais ils ne veulent rien savoir.

J'ai fait un litige via PayPal pour obtenir le remboursement.

[/quote]

Surtout conservez bien la capture d'écran ,car cest l'objet du litige et sans doute le droit de résilier le contrat ,avec remboursement total .**Paypal pourra agir ,si vous développez bien le contenu d'origine** tel qu'il figurait lors de la souscription et le contenu tel qu'il figure dans votre contrat reçu.Car selon ce que vous nous indiquez ,il y aurait publicité mensongère et tromperie ,ce qui est largement suffisant pour justifier le remboursement immédiat et total de l'abonnement souscrit .

Il faudra écrire un recommandé AR à XX EDUCATION en dénonçant une publicité mensongère et une tromperie lors de la signature du contrat .Ce qui existait au moment de la conclusion du contrat (avec la capture d'écran comme preuve) et ce qui en réalité existe . Vous menacez de saisir le médiateur de la consommation au cas où le litige subsisterait.

Cordialement