



## Retour & échange e commerce

-----  
Par Zhrdrc

Bonjour,

Je lance mon site d'e commerce bientôt dans le prêt-à-porter, je souhaite savoir si je suis obligé d'accepter les retours et les échanges ?

Est-il possible d'accepter uniquement les échanges ? Si non, est-il possible de rembourser en avoir ?

Il me semble que l'acheteur a 14 jours pour se rétracter en cas d'achat en ligne.

Je ne comprends pas bien les politiques de retour et les obligations du commerçant vis à vis de cela.

Je vous remercie de votre aide précieuse.

Bien cordialement

-----  
Par kang74

Bonjour

Pour toute vente à distance , le client a un droit de rétractation de 14 jours .

Ou vous devez rembourser le client et lui permettre le retour de l'article sans frais .

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485  
[/url]

-----  
Par Zhrdrc

Bonjour,

Merci de votre aide.

Pour le remboursement est-il possible de fonctionner en avoir pour le client ?

-----  
Par kang74

Un remboursement n est pas un avoir .

Vous lui rendez son argent + les frais d envoi du retour

-----  
Par Zhrdrc

Il me semble que je ne suis pas obligé de rembourser les frais de retour

C'est bien noté dans mes CGV que celle-ci sont à la charge de l'acheteur

-----  
Par Isadore

Bonjour,

Oui, les frais de retour sont à la charge de l'acheteur si le professionnel l'a prévenu avant l'achat que c'était le cas. La mention dans vos conditions de vente suffit si elle est explicite. En revanche vous devez rembourser les frais d'envoi et le prix d'achat.

Vous pouvez proposer un échange ou un avoir, mais pas l'imposer. Si le client accepte, c'est très bien, mais s'il refuse vous devez lui rendre son argent. Pour que le client accepte l'avoir, il faut qu'il ait un intérêt (par exemple une supérieure

au prix de l'article acheté).

Attention à ne pas faire comme je l'a déjà vu : "nous vous proposons soit un avoir, soit un remboursement. Faute de réponse sous huit jours, nous vous ferons un avoir." Ceci n'est pas légal ! Le client doit donner son accord explicite à l'arrangement.

-----  
Par Zhrdc

Je vous remercie pour vos explications claires !  
Merci pour votre aide.