Remboursement d'une précommande en ligne

Par Nirob

Bonjour tout le monde,

Je suis commerçant, j'ai une boutique et un site de commerce en ligne.

J'ai proposé en octobre, sur mon site, la précommande d'un article qui devait arriver le 19 décembre. L'article était à venir chercher à la boutique.

Le jour j, le 19 décembre, j'ai envoyé un mail à mes clients pour leur confirmer la disponibilité du produit et la possibilité de venir récupérer leur commande.

Hier (8 janvier), un client qui n'est pas encore venu chercher son article m'a contacté pour annuler sa commande et demander un remboursement.

Quelles sont mes obligations légales ? Suis-je obligé d'accepter ?

Merci d'avance pour vos avis éclairés ! :)

Par jpgroussard

Bonjour Nirob,

c'est assez inquiétant si vous, en tant que commerçant, nous demandez ce conseil !!!
Lorsque vous vendez (dans les règles de l'art) aux particuliers vous devez transmettre à vos clients les conditions générales de vente.
Votre interrogation doit y figurer.
Cdlt

Par janus2

Bonjour,
Puisque les commandes ont été passées sur votre site, donc à distance, les clients disposent d'un droit de rétractation de 14 jours après livraison du produit (sauf pour certains produits particuliers).
Donc votre client peut même venir chercher le produit et vous le ramener dans les 14 jours.
C'est donc plus simple d'accepter l'annulation de la commande plutôt que d'obliger le client à venir chercher le produit pour ensuite vous le rendre.

Par Nirob

Merci, je me demandais a quel moment démarraient les 15 jours de rétractation dans la mesure où on parle d'un retrait en magasin.

Désolé de vous avoir autant inquiété jpgroussard. C'était ma première (et dernière !) précommande avec retrait en boutique. ;)

Par jpgroussard

Rebonjour Nirob,

et ce n'est pas fini !

Blague à part, il faudrait vous y mettre car autrement vous viendrez sur ce forum après chaque vente.

Cdlt