



## Rétractation entre professionnels : remboursement ou avoir ?

-----  
Par CelineP

Bonjour à tous,

Je suis auto-entrepreneur travaillant dans le domaine de la formation.

J'ai acheté, avec mon compte bancaire pro, un speakerphone sur un site internet. Le produit ne me convenant pas, je demande à effectuer un retour. Le service client me transmet par e-mail un numéro de retour et m'informe que mon compte sera crédité d'un avoir correspondant au montant du produit acheté.

Je renvoie le produit conformément à la procédure et dans le même temps, je réponds au service client que je souhaite un remboursement, du montant du produit + les frais de livraison (pas les frais de retour qui restent à ma charge) comme l'indique le code de la consommation (article L221-24).

Le service client refuse de me rembourser expliquant : "Nous ne pouvons effectuer de remboursement sur les commandes passées à titre Professionnel sur le site, d'où la validation du retour pour avoir."

N'arrivant pas à trouver de réponse claire, je me tourne vers vous : ce refus de remboursement est-il recevable ?

Merci d'avoir lu jusqu'ici et du temps que vous prendrez pour me répondre !

-----  
Par ESP

Bonjour

Effectivement, les avoirs sont la pratique la plus courante entre professionnels, sauf convention préalable.

-----  
Par CelineP

Bonjour ESP et merci pour votre réponse.

Cela veut dire que rien n'oblige le site marchand à rembourser ?