



Refuser remboursement en cas de code promo (e-commerce)

Par m311

Bonjour,

Une nouvelle question concernant le remboursement de commande via un e-commerce.

Y a-t-il une loi qui permet de ne pas rembourser en cas d'utilisation d'un code promo (d'une promotion) ? Tout comme cela est possible dans des magasins physiques qui peuvent refuser le remboursement mais qui proposent à la place un avoir.

Merci d'avance.

Par kang74

Bonjour

Comme il n'y a pas de droit à remboursement, tout est possible, oui .

Dans tous les cas, si l'entreprise est d'accord pour faire un avoir ou un remboursement on doit tenir compte du code promo qui est souvent lié à l'utilisation d'un montant en particulier .

Donc si le fait de rembourser le produit fait que vous ne rentrez plus dans le cadre du code promo, on ne doit vous rembourser que le prix de l'objet - le rabais de la commande totale .

Le code promo a un but : bizarrement on ne vous donne pas le droit d'en détourner son usage pour faire un bénéfice ...

Par m311

Merci pour votre réponse.

Il y a 2 points que j'aimerais que vous m'expliquiez, je suis pas sûre d'avoir compris :

- « Comme il n'y a pas de droit à remboursement, tout est possible »

- « Le code promo a un but : bizarrement on ne vous donne pas le droit d'en détourner son usage pour faire un bénéfice ... »

Je précise de nouveau qu'il s'agit d'un commerce en ligne.

Par kang74

Et si vous exposiez simplement les faits de façon claire?

Parce que vous ouvrez une AUTRE discussion ...et qu'on ne regarde pas forcément les pseudos quand on répond pour faire un rapprochement .

Il s'agit donc de rembourser la personne qui a fait droit à la rétractation ?

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous voulez dire que le client achète un produit moins cher avec un code promo et veut se faire rembourser le prix sans réduction?

Est-ce dans le cadre du droit de rétractation ?

Si c'est le cas il faut continuer sur la discussion précédente.

Par m311

Je précisais seulement qu'il s'agissait d'une deuxième question sur le même sujet (qui est le remboursement de commande quand on a un e-commerce) car j'avais déjà posté dessus la veille. Mais j'admets que ça peut porter à confusion, les 2 postes n'ayant pas de liens ensemble. Ce sont 2 situations différentes.

Je vais essayer de clarifier au mieux pour avoir une meilleure réponse :

Une personne qui a commandé avec un code promo demande un remboursement. Puis-je proposer à cette personne à la place un avoir du fait du code promo utilisé ? Existe-t-il un texte de loi le permettant ?

Sachant qu'elle est dans de délai de rétractation (sinon la question ne se poserait même pas).

Par kang74

Non dans le cadre du droit à la retractation vous devez lui rembourser ce qu'elle a vraiment payé (frais d'envoi inclus) .