



# Quelles sont les règles de remboursement en ligne en cas de retour de produit ?

Fiche pratique publié le 19/08/2021, vu 181 fois, Auteur : [La loi Fr](#)

**Le e-commerce occupe une place de choix dans le monde actuel. En effet de nombreuses personnes souhaitent vendre leurs services sans devoir se déplacer.**

Le e-commerce occupe une place de choix dans le monde actuel. En effet de nombreuses personnes souhaitent vendre leurs services sans devoir se déplacer. Cependant, le domaine de la vente en ligne à ses propres règles notamment en ce qui concerne le remboursement. Si vous ne le saviez pas, il est de votre devoir en tant que vendeur en ligne de rembourser un client qui ne désire plus prendre votre produit. Dans quelles conditions de pareilles situations peuvent-elles se produire ? Découvrez plus de détails dans la suite de cet article.

## La durée de rétraction du client

La loi permet à un client de vous retourner votre produit sous 14 jours après sa livraison. Cette période appelée temps de réfraction, permet un retour de l'article acheté sans justification aucune de celui qui l'a reçu. Que ce soit pour les produits soldé ou non, ce droit s'applique en ligne. En revanche, les produits comme les titres de transport, les denrées périssables ou encore les produits sur mesure par exemple ne peuvent pas être retournés. En tant qu'e-commerçant, vous avez le devoir de le mentionner à votre client.

Lorsqu'un client retourne un produit et souhaite être remboursé, il est important que tous les frais lui soient retournés. Ceci implique que vous devez lui rendre les frais d'achat du produit et ceux de livraison. Sauf en cas de vice caché, les frais de retour du produit ne sont pas rendus et restent entièrement à la charge de celui qui a fait la commande.

Généralement, après une rétraction, le client bénéficie d'une durée de 30 jours pour bénéficier de son remboursement. Le vendeur, n'étant pas en mesure de payer dans le délai peut proposer un autre délai comme c'est le cas au niveau du [Clubpascher remboursement](#).

## La garantie de vice caché

La règle du vice caché, c'est lorsqu'un acheteur découvre un défaut ou une imperfection à l'intérieur d'un article du vendeur. Ne l'ayant pas découvert avant l'achat, il peut très bien évoquer cette règle et bénéficier d'un remboursement de la part de l'e-commerçant. Cette garantie est valable au moins pour 2 ans que le vendeur soit professionnel ou non (sauf pour les ventes aux enchères).

L'avantage d'une telle garantie, c'est que le vendeur à l'obligation de payer au client les frais engagés par ce dernier pour le retour du produit.

## **Le délai de livraison d'un produit**

Lorsque le client reçoit sa commande après 7 jours du délai normal fixé, il doit être remboursé par le vendeur en ligne. Il est donc important de l'acheteur soit informé sur le délai de livraison. Autrement dit, il s'agirait d'un abus de la part de l'e-commerçant. Le client ne pourra en aucun cas utiliser cette règle s'il n'est pas informé du délai avant de valider sa commande.

## **L'utilisation d'un numéro non surtaxé**

Dans le e-commerce, il est impérieux que le vendeur utilise un numéro non surtaxé pour le suivi de la commande d'un client. Pour que ce dernier fasse faire valoir son droit de réfraction ou demande les garanties, il est également nécessaire de se doter de ce type d'adresse téléphonique. Il faut noter qu'un numéro taxé peut être utilisé pour le service commercial par exemple.

En résumé, il existe 4 règles importantes que doivent connaître les vendeurs en ligne. Le e-commerce est certes rentable, mais il est important à chaque e-commerçant de les connaître du bout des doigts.