



Refus de remboursement

Par **melinems**, le **07/12/2021** à **11:36**

Il y a quelques jours j'ai effectué un achat pour un de mes proches dans une boutique. Cette même personne s'était déjà rendu au préalable dans cette boutique pour effectuer une liste de cadeaux, qui m'a été confirmée par une des vendeuses. Elle m'a persuadé de prendre un article supplémentaire qui selon elle était son article préféré.

En offrant les cadeaux, mon proche me confirme que ce n'est pas du tout ce qu'il avait indiqué à la vendeuse, et surtout, que cet article est beaucoup plus onéreux que celui qu'il avait choisi.

Je décide donc de retourner dans cette boutique, sans ticket de caisse puisque personne ne m'en a fourni, pour me faire rembourser mon achat. La vendeuse m'explique alors que le remboursement n'est pas possible et que ce n'est pas la politique du magasin.

Je n'ai jamais été informé des conditions générales de ventes que ce soit avant, ou après l'achat, de plus, ces conditions n'étaient pas affichées dans le magasin, et je ne bénéficiais pas du ticket de caisse pour m'en informer.

J'aimerais savoir si cette situation est normale, et si je suis en droit de demander un remboursement. Ce cadeau représente plus de 300 euros, ce qui est énorme pour une étudiante comme moi.

J'espère que vous pourrez m'éclairer sur le sujet...

Extrait des CGU de ce forum ;

Les contributions devront l'être en Français, selon un vocabulaire correct et non vulgaire. Les messages devront comprendre des formules de politesse. Les Membres s'abstiendront de proférer toute insulte ou menace.

Par **janus2fr**, le **07/12/2021** à **18:36**

[quote]

Je n'ai jamais été informé des conditions générales de ventes que ce soit avant, ou après

l'achat

[/quote]

Bonjour,

Tout achat en magasin est ferme et définitif, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation.
Pas besoin de consulter les CGV du magasin pour le savoir...

Par **youris**, le **07/12/2021** à **19:54**

bonjour,

effectivement il n'existe un droit de rétractation que pour les achats à distance.

dans le magasin, s'agissant d'un cadeau de 300 €, vous auriez du téléphoner à votre proche pour vous faire confirmer les dires de la vendeuse.

de la même manière pour un achat de ce montant, on réclame un ticket de caisse, voir une facture.

salutations

Par **miyako**, le **07/12/2021** à **21:12**

Bonsoir,

Avec un ticket de caisse ,normalement obligatoire pour tout achat, vous auriez pu peut être négocié un échange ou un avoir, **bien que le magasin n'y soit pas obligé** .

Cordialement