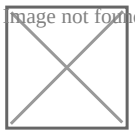

Avoir/remboursement achat en ligne

Par **M.Durand**, le **28/06/2020** à **22:59**

Bonjour,

J'ai acheté un article en ligne en octobre 2019, lors de ventes privées, il était indiqué qu'il n'était ni repris ni échangeable, mais je l'ai renvoyé car il ne me convenait pas, la boutique m'a fait un avoir mais ce dernier ne m'intéresse pas, j'aurai souhaité un remboursement. Je leur ai demandé par mail et ils ne veulent pas me rembourser. Ai je une solution pour demander, légalement, le remboursement ?

Merci pour vos réponses.

Par **janus2fr**, le **29/06/2020** à **08:13**

Bonjour,

Pour un achat à distance (achat en ligne), le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours. Si vous avez bien manifesté votre désir de faire jouer ce droit dans le délai légal, le vendeur doit vous rembourser et non vous faire un avoir.

Ceci, bien sur, si les produits achetés ne font pas exception au droit de rétractation...

Par **M.Durand**, le **29/06/2020** à **09:39**

Merci pour votre réponse, c'était un vêtement pour un mariage, pas de sur mesure, les vêtements étaient déjà confectionnés. Malgré la mention « pas de reprise ni remboursement » sur la vente ai je le droit de contester l'avoir et de réclamer un remboursement ?
Ils m'annoncent que mon avoir sera perdu au bout de 1 an (donc ici octobre 2020)

Par **youris**, le **29/06/2020** à **10:55**

Bonjour,

contester, vous pouvez toujours mais comme l'indiquejanus2fr, vous avez achété un produit

avec des conditions particulières de vente qui indiquaient " pas de reprise, pas de remboursement." donc sans droit de rétractation.

au vu de ces conditions, je pense que votre vendeur n'a pas d'obligation de vous rembourser, ni même de vous proposer un avoir.

salutations

Par **M.Durand**, le **29/06/2020** à **11:07**

Merci pour votre réponse, c'est ce que je voulais savoir :)

Bonne journée à vous.

Par **janus2fr**, le **29/06/2020** à **11:22**

[quote]
vous avez achété un produit avec des conditions particulières de vente qui indiquaient " pas de reprise, pas de remboursement." donc sans droit de rétractation.

[/quote]
Pas si vite ! Ce n'est pas le vendeur qui décide, mais le code de la consommation.

Ce code prévoit des exceptions, reste à voir si le produit en question en fait partie...

[quote]
Article L221-28

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
1°
De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

;
2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
11° Conclus lors d'une enchère publique ;
12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

[/quote]

Par **M.Durand**, le **29/06/2020** à **12:48**

L'achat : un vêtement (haut) en taille standard (S/M/L) sans spécifications ni personnalisations, acheté lors de ventes privées avec la mention "pas d'échange ou de

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

remboursement, seul un avoir est disponible"

Article renvoyé dans le délai de 14 jours

Malgré cette mention, ai je le droit de demander le remboursement ?

Par **janus2fr**, le **29/06/2020** à **13:30**

Oui, tout à fait !

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés