

Le retour d'un vélo acheté sur le site de Vélocité

Le 2 avril 2026, un particulier commande sur le site de Vélocité un vélo de ville à assistance électrique à 2 490 € TTC, livraison standard offerte. Le vélo est livré le 9 avril. Le 20 avril, le client renvoie le vélo, non utilisé, en invoquant son droit de rétractation. Assistant(e) de direction, vous traitez le dossier (document 1) et vous mesurez le poids des retours dans l'activité en ligne (document 2).

Document 1 : la commande

Élément	Contenu
Commande	2 avril 2026, paiement par carte, 2 490 € TTC (TVA 20 %)
Livraison	9 avril 2026, livraison standard offerte
Conditions générales de vente	droit de rétractation de 14 jours ; frais de retour à la charge du client : 45 € ; information donnée avant la commande
Renvoi du vélo	20 avril 2026, vélo non utilisé, emballage d'origine

Document 2 : ventes en ligne de Vélocité

Élément	Contenu
Chiffre d'affaires 2026	14 200 000 €
Part des ventes en ligne (B to C)	22 %
Taux de retour constaté	3 % des ventes en ligne

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales)

Question	Réponse
Durée du délai de rétractation du client (jours)	_____
Nombre de jours écoulés entre la livraison et le renvoi	_____
Prix hors taxes du vélo (€)	_____
TVA comprise dans le prix (€)	_____
Montant que Vélocité doit rembourser au client (€)	_____
Délai maximal de remboursement après information de la rétractation (jours)	_____
Chiffre d'affaires des ventes en ligne de Vélocité en 2026 (€)	_____
Montant des ventes en ligne faisant l'objet d'un retour (€)	_____

Questions d'analyse

Le délai de rétractation court :

- ☐ À compter de la commande
- ☐ À compter du paiement
- ☐ À compter de la réception du bien par le client

Un client commande un vélo avec un cadre peint à ses couleurs et gravé à son nom. Il demande à se rétracter. Vélocité :

- ☐ Doit accepter : la rétractation est toujours possible
- ☐ Peut refuser : les biens personnalisés sont exclus du droit de rétractation, à condition que le client en ait été informé
- ☐ Doit accepter mais garde 50 % du prix

Pour que la commande en ligne soit valablement conclue, le site de Vélocité doit :

- ☐ Afficher un récapitulatif, permettre la correction des erreurs et exiger une confirmation expresse (« double clic »), puis accuser réception
- ☐ Envoyer une facture papier
- ☐ Appeler le client

