Garanties et rétractation : le service clients d'Altitude Sports

Au service clients d'Altitude Sports, à Gap, Clémence traite plusieurs dossiers en novembre 2026 (document 1). Pour chacun, elle identifie la règle applicable, puis calcule les dates et les montants à communiquer au client.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions.

Document 1 : les dossiers du service clients

Dossier	Situation
1. M. Olivier	Vélo à assistance électrique neuf, acheté en magasin et livré le lundi 5 janvier 2026. Le mardi 3 novembre 2026, il signale que la batterie ne tient plus l'autonomie annoncée (défaut de conformité) et choisit la réparation.
2. Mme Chabert	Doudoune commandée sur le site à 219 €, livraison standard à 6,90 €, reçue le mercredi 28 octobre 2026. Elle veut la renvoyer ; les conditions générales de vente indiquent que les frais de retour sont à la charge du client. Le mercredi 11 novembre est un jour férié.
3. M. Lambert	Vélo de route neuf acheté en avril 2023. Le vendredi 9 octobre 2026, l'atelier découvre une fissure interne du cadre, due à un défaut de fabrication et invisible à l'achat : le vélo est dangereux.

Annexe 1 (dates en jours du mois, durée en mois, montant à deux décimales)

Question	Réponse
Dossier 1 : date limite de la remise en état du vélo (jour du mois de décembre 2026)	
Dossier 1 : durée totale de la garantie légale de conformité du vélo réparé, à compter de la livraison (mois)	
Dossier 2 : dernier jour pour se rétracter (jour du mois de novembre 2026)	
Dossier 2 : montant que le site doit rembourser à Mme Chabert (€)	
Dossier 2 : si Mme Chabert se rétracte le dernier jour, date limite pour renvoyer la doudoune (jour du mois de novembre 2026)	

Questions d'analyse

Autre dossier : la montre GPS d'un client, achetée le 12 février 2026, ne s'allume plus. Il demande la réparation ; le magasin lui impose le remplacement par une montre neuve, le 16 novembre 2026. Quelle garantie couvre la nouvelle montre ?

☐ Une nouvelle garantie légale de conformité de 2 ans, à compter du remplacement
☐ La garantie légale d'origine, qui se poursuit après le remplacement et prend fin le 12 février 2028
☐ La garantie d'origine, prolongée de 6 mois pour la nouvelle montre comme après une réparation

Justification :

Dossier 3 : quelle garantie M. Lambert peut-il invoquer pour son vélo de route ?

☐ Plus de garantie : le vélo a été acheté il y a plus de trois ans et le délai de 2 ans est dépassé
☐ La garantie légale de conformité : un défaut de fabrication présumé antérieur à la vente, invoqué dans les 2 ans de sa découverte
☐ La garantie des vices cachés : un défaut grave, caché et antérieur à la vente, invoqué dans les 2 ans de sa découverte

Justification :

Sur le site, la commande de M. Dumas, un casque de ski à 129 €, comprenait une « assurance casse » à 19 € cochée par défaut, qu'il n'a pas remarquée. Il :

☐ a accepté l'option en validant sa commande : il doit la payer, la case figurait sur la page de paiement
☐ doit exercer son droit de rétractation sur toute la commande, casque compris, pour récupérer les 19 €
☐ peut obtenir le remboursement des 19 € : un paiement supplémentaire exige son consentement exprès

Justification :

Un prestataire propose d'appeler les clients du fichier d'Altitude Sports pour leur présenter la collection d'hiver. Le magasin :

☐ ne peut appeler que les clients qui ont donné leur consentement préalable à être démarchés par téléphone
☐ peut appeler les clients du fichier sans leur accord, puisqu'ils ont déjà acheté au magasin
☐ peut appeler les clients du fichier sans leur accord, en semaine, de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h

Justification :