Délais et prix barrés au service client de Maison Sartan

Maison Sartan, PME de 15 salariés installée à Istres, vend en ligne des ustensiles de cuisine : cocottes, poêles, couteaux, robots. Son service client traite les demandes de rétractation et les questions de livraison, et contrôle l'affichage des opérations promotionnelles.

En novembre 2026, Théo Ricard, alternant en BTS NDRC, traite plusieurs dossiers (document 1) et vérifie l'affichage de l'offre du Black Friday (document 2). Les clients sont des particuliers.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : dossiers du service client

Dossier	Situation
1. Mme Bérenguier	Cocotte en fonte à 149 € TTC, commandée le lundi 19 octobre 2026 et reçue le jeudi 22 octobre 2026. Elle se rétracte le lundi 2 novembre 2026 par le formulaire du site, qui lui envoie un accusé de réception le jour même, et dépose le colis de retour le mardi 3 novembre 2026, preuve de dépôt à l'appui.
2. M. Isnard	Abonnement annuel « Club Sartan » (livraison gratuite et prioritaire de toutes ses commandes), 39 € TTC, souscrit en ligne le mardi 13 octobre 2026. Sans l'avoir utilisé, il a demandé par e-mail à y renoncer le lundi 26 octobre 2026.
3. M. Aubanel	Robot pâtissier à 429 € TTC, commandé le mercredi 14 octobre 2026. La confirmation de commande n'indique ni date ni délai de livraison.

Document 2 : prix TTC de la poêle en cuivre « Crau » 28 cm sur le site

Période	Prix affiché
Du 1er au 24 octobre 2026	89 €
Du 25 octobre au 1er novembre 2026 (vente flash de la Toussaint)	79 €
Du 2 au 26 novembre 2026	95 €

Opération du Black Friday prévue à partir du vendredi 27 novembre 2026 : « – 20 % » sur la poêle. Le service marketing propose d'afficher le prix de 95 € barré et un prix réduit de 76 €.

Annexe 1 (dates : indiquer le jour du mois ; montants au centime ; pourcentage à une décimale)

Question	Réponse
Dossier 1 : dernier jour pour se rétracter (jour du mois de novembre 2026)	
Dossier 1 : date limite du remboursement de Mme Bérenguier (jour du mois de novembre 2026)	
Dossier 2 : dernier jour pour renoncer à l'abonnement (jour du mois d'octobre 2026)	
Dossier 3 : date limite de livraison du robot (jour du mois de novembre 2026)	
Prix de référence de la poêle pour l'opération du 27 novembre (€)	
Prix de la poêle pendant l'opération, la réduction de 20 % s'appliquant au prix de référence (€)	
Réduction réelle si le site barrait 95 € et affichait 76 € (%)	

Questions d'analyse

Mme Peyrot a commandé un couteau de chef gravé à ses initiales. À sa réception, elle veut se rétracter. Que lui répond Théo ?

☐ Elle peut se rétracter dans les 14 jours qui suivent la réception, comme pour tout achat en ligne, en renvoyant le couteau à ses frais
☐ Elle peut se rétracter si l'emballage n'a pas été ouvert : un bien personnalisé resté scellé peut être retourné dans les 14 jours
☐ Elle ne peut pas se rétracter : un bien personnalisé à sa demande fait partie des exceptions au droit de rétractation

Justification :

Le transporteur indique « livré » pour la commande de M. Rascas, qui affirme n'avoir rien reçu. Le service client lui conseille de « voir avec le transporteur ». Est-ce correct ?

☐ Oui : le statut « livré » prouve la remise du colis ; c'est à M. Rascas de vérifier auprès de ses voisins et du transporteur, Maison Sartan n'ayant plus à intervenir
☐ Oui : le vendeur n'est responsable que jusqu'à la remise du colis au transporteur ; M. Rascas doit déposer une réclamation auprès de lui et, si le colis est perdu, se faire rembourser par ce dernier
☐ Non : le vendeur est responsable jusqu'à la remise du colis au client ; Maison Sartan doit mener l'enquête auprès du transporteur et, si le colis est perdu, renvoyer le produit ou rembourser

Justification :

Le batteur électrique acheté sur le site par Mme Coulomb et livré en mars 2025 ne fonctionne plus depuis le 10 novembre 2026, sans mauvaise utilisation. Le service client lui répond que « la garantie d'un an du fabricant est expirée ». Que doit-il faire ?

☐ Maintenir le refus : la garantie légale de conformité ne dure qu'un an pour le petit électroménager, et la garantie commerciale du fabricant a pris fin en mars 2026
☐ Appliquer la garantie légale de conformité de 2 ans, qui court jusqu'en mars 2027, en réparant ou en remplaçant le batteur ; la garantie commerciale, facultative, ne la remplace pas
☐ Renvoyer la cliente vers le fabricant, qui assure la garantie légale de conformité de 2 ans, jusqu'en mars 2027, par la réparation ou le remplacement du batteur

Justification :