

Rétractations sur la boutique en ligne de ConseilOr

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client prospecte des entreprises par téléphone, e-mail, chat et SMS ; elle vend aussi en ligne des équipements pour le télétravail et la relation client à distance. En novembre 2026, Inès, alternante en BTS NDRC au centre de relation client, traite les demandes de rétractation de clients particuliers de la boutique (document 1). La livraison standard coûte 5,90 € TTC ; les conditions générales de vente informent le client que les frais de retour sont à sa charge. Aucune des dates limites ne tombe un jour férié.

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

Document 1 - Les demandes de novembre 2026

Client	Commande et livraison	Réception du colis	Demande
A	Casque-micro à 149 € TTC ; livraison standard (5,90 €)	Lundi 9 novembre 2026	Fonction « renoncer au contrat ici » utilisée le jeudi 12 novembre
B	Webcam à 89 € TTC et lampe à 39 € TTC ; livraison express (14,90 €)	Samedi 14 novembre 2026	Se demande jusqu'à quand il peut se rétracter
C	Cabine acoustique fabriquée à ses dimensions et à ses couleurs	Lundi 2 novembre 2026	Veut se rétracter le vendredi 6 novembre

Annexe (dates : indiquer le jour du mois de novembre 2026 ; montants au centime)

Question	Réponse
Client A : dernier jour pour se rétracter (jour de novembre)	
Client A : montant à rembourser (€ TTC)	
Client A : date limite du remboursement (jour de novembre)	
Client B : dernier jour pour se rétracter (jour de novembre)	
Client B : montant à rembourser s'il se rétracte pour toute sa commande (€ TTC)	
Client B : supplément de livraison qui reste à sa charge (€ TTC)	

Questions d'analyse

Le client C veut se rétracter pour sa cabine fabriquée à ses dimensions et à ses couleurs. Que lui répond Inès ?

- ☐ Qu'il dispose de 14 jours après la livraison, comme pour tout achat effectué en ligne
- ☐ Que la rétractation est exclue pour un bien fabriqué selon ses spécifications
- ☐ Qu'il peut se rétracter s'il paie des frais de dossier égaux à 10 % du prix

Justification :

Lesquelles de ces pratiques de la boutique sont conformes ? (plusieurs réponses)

- ☐ Rembourser le client A par un avoir valable un an, alors qu'il a payé par carte bancaire et n'a rien demandé
- ☐ Afficher pendant le délai la fonction « renoncer au contrat ici », puis « confirmer la rétractation »
- ☐ Attendre le retour du casque du client A, ou la preuve de son expédition, avant de le rembourser
- ☐ Refuser la rétractation du client B tant qu'il n'a pas expliqué pourquoi il renonce à sa commande

Justification :