□□ Gestión de Pedidos y Clientes

¿Mis condiciones generales de venta incluyen el derecho de desistimiento?

Sí. El modelo de condiciones generales de venta que viene con su tienda incluye el derecho de desistimiento de 14 días, sus principales excepciones, las garantías legales, la mediación y un formulario tipo de desistimiento. Usted lo completa y lo adapta a su actividad.

Lo que dice la ley, en resumen

En Francia, un particular que compra a distancia dispone de 14 días para cambiar de opinión, sin tener que justificarse. El plazo empieza a contar desde la recepción del producto. Si el cliente desiste, usted le reembolsa, gastos de envío estándar incluidos, a más tardar 14 días después de haber sido informado; puede esperar a haber recuperado el producto o la prueba de su devolución.

Algunos productos quedan fuera de este derecho, en particular:

- los productos fabricados según las indicaciones del cliente o claramente personalizados (el cuenco grabado con el nombre de la suegra, por ejemplo);
- los productos que pueden deteriorarse o caducar rápidamente, como los alimentos;
- los productos desprecintados después de la entrega que no pueden devolverse por motivos de higiene.

Lo que hace su tienda

- Sus datos se incorporan automáticamente a las condiciones generales desde el menú «Opciones», «Información del comercio»: razón social, dirección, número SIRET, correo electrónico, mediador de consumo…
- Un dato sin rellenar aparece resaltado como «por completar», bien visible: imposible olvidarlo.
- Adapte el texto en el menú «Páginas», por ejemplo para precisar que sus mermeladas o sus creaciones a medida no están incluidas.

Un consejo

El modelo es una base sólida, pero no conoce su actividad tan bien como usted. Cada oficio tiene sus particularidades, y las normas cambian. Para un caso particular, o para que revisen sus condiciones, acuda a un profesional del derecho, a su cámara de oficios (chambre de métiers) o a su cámara de comercio. También puede consultar la información de la DGCCRF.

¿Una pregunta sobre la pantalla «Páginas»? Contáctenos.

Archivos adjuntos::

ID único: #1203
Autor: eric
Última modificación: 2026-10-15 21:35

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:16
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/41/es/¿mis-condiciones-generales-de-venta-incluyen-el-derecho-de-desistimiento.html