□□ Gestion des Commandes et Clients

Mes conditions générales de vente prévoient-elles le droit de rétractation ?

Oui. Le modèle de conditions générales de vente fourni avec votre boutique comprend le droit de rétractation de 14 jours, ses principales exceptions, les garanties légales, la médiation et un formulaire type de rétractation. Vous le complétez et l'adaptez à votre activité.

Ce que dit la loi, en bref

En France, un particulier qui achète à distance dispose de 14 jours pour changer d'avis, sans avoir à se justifier. Le délai court à partir de la réception du produit. Si le client se rétracte, vous le remboursez, frais de livraison standard compris, au plus tard 14 jours après avoir été informé ; vous pouvez attendre d'avoir récupéré le produit ou la preuve de son renvoi.

Certains produits échappent à ce droit, notamment :

- les produits fabriqués selon les indications du client ou nettement personnalisés (le bol gravé au prénom de la belle-mère, par exemple) ;
- les produits qui peuvent se détériorer ou se périmer rapidement, comme les denrées alimentaires ;
- les produits descellés après la livraison qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons d'hygiène.

Ce que fait votre boutique

- Vos coordonnées sont reprises automatiquement dans les conditions générales depuis le menu « Options », « Informations commerçant » : raison sociale, adresse, SIRET, e-mail, médiateur de la consommation…
- Une information non renseignée apparaît en surbrillance « à compléter », bien visible : impossible de l'oublier.
- Vous adaptez le texte dans le menu « Pages », par exemple pour préciser que vos confitures ou vos créations sur mesure ne sont pas concernées.

Un conseil

Le modèle est une base solide, mais il ne connaît pas votre activité aussi bien que vous. Chaque métier a ses particularités, et les règles évoluent. Pour un cas particulier, ou pour faire relire vos conditions, adressez-vous à un professionnel du droit, à votre chambre de métiers ou à votre chambre de commerce. Vous pouvez aussi consulter les informations de la DGCCRF.

Une question sur l'écran « Pages » ? Contactez-nous.

Pièces-jointes ::

ID unique de l'article : #1200
Author: eric
Dernière mise à jour : 2026-10-15 21:09

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-02 09:17
URL: https://faq.123ventes.com/content/0cat=5/41/fr/mes-conditions-generales-de-vente-prevoient_elles-le-droit-de-retractation.html