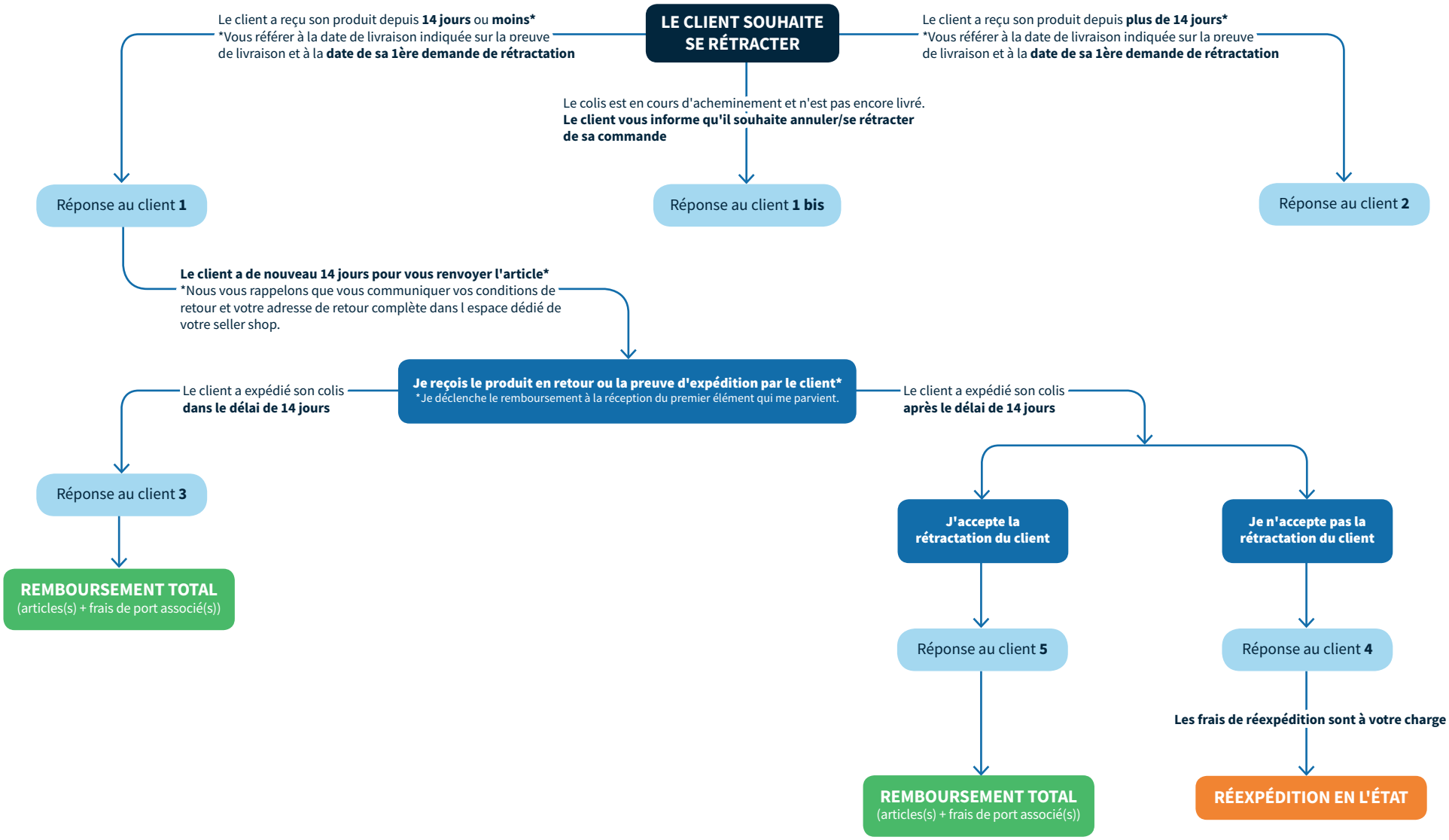
LA RÉTRACTATION - Comment répondre à mon client ?



Comment apporter une réponse satisfaisante à mon client ?

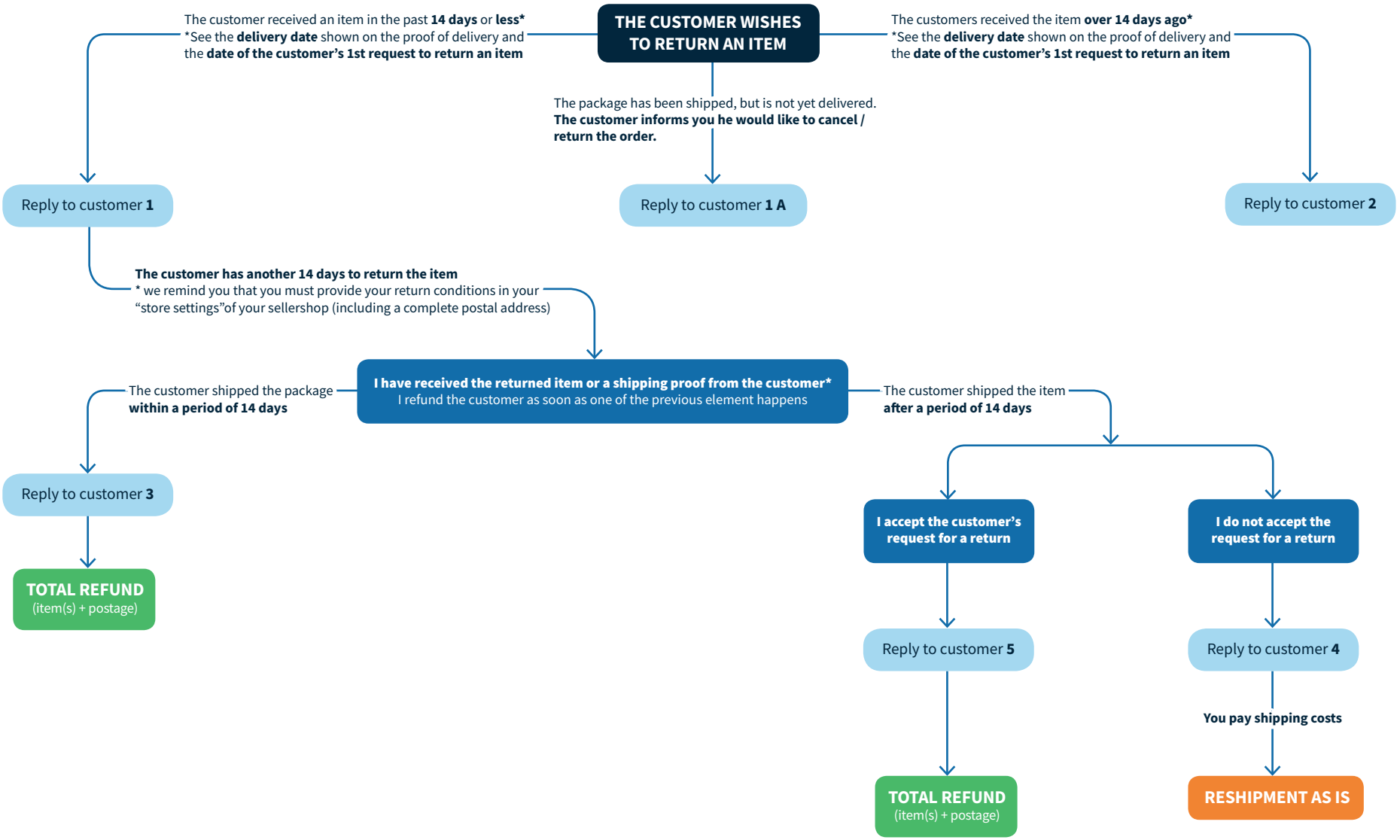
Ce tutoriel schématise un parcours de réponses à apporter à votre client, lorsque ce dernier vous interroge sur la livraison de son colis. Il inclut des exemples de réponses en français.

Ce document ne vous exempte pas des obligations vous incombant. Conformément aux CGMAD, vous êtes seul responsable de vos ventes et communications avec vos clients. Pour rappel, Cdiscount se réserve le droit d'intervenir en cas de non-respect de vos obligations.

Document à valeur exclusivement informative
Mis à disposition par Cdiscount pour ses vendeurs marketplace

Document mis à jour le 17/02/2017

OUR RETURNS POLICY - How to reply to customers?



How to properly answer to my customer?

This tutorial draws a process of satisfactory answer to my client when inquirring about the delivery of its parcel. This tutorial includes examples of satisfactory answers in French.

This file do not exempt you of your obligations. In accordance with the General Conditions for Making Available the Cdiscount Marketplace, you are responsible for your sales and communications with your customers. As a reminder, Cdiscount reserves its right to intervene should you fail to respect your obligations.

This document is for guidance and information only
Made available by Cdiscount for the marketplace sellers

Document updated on 17/02/2017

FAQ

Qu'est-ce que la rétractation ?

La rétractation est le droit pour le consommateur de changer d'avis sur son produit. L'acheteur a 14 jours, à partir de la réception du colis (= lendemain de la date de livraison), pour informer le vendeur de sa décision de se rétracter.

▶ L'acheteur peut ainsi faire une demande de rétractation sans avoir à donner un motif.
▶ L'acheteur peut tester le produit sans que cela ne puisse le priver de son droit à se rétracter.
▶ L'acheteur n'a pas l'obligation de renvoyer son produit dans l'emballage d'origine mais doit alors avoir apporté toutes les précautions nécessaires en vue de la re-commercialisation du produit.

Attention :

- Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié français, il se prolonge jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
- Vous ne pouvez pas demander d'éléments complémentaires (ex : photos) pour accepter la rétractation.

Est-ce que je peux rembourser hors frais de port ?

Lorsqu'un client exerce son droit de rétractation, la loi française (article L121-21-3) précise que le consommateur ne doit supporter que les coûts directs de renvoi du bien :

▶ Seuls les frais de retour peuvent être à sa charge. Vous ne pouvez pas rembourser la commande hors frais de port.

Le client a-t-il un délai pour renvoyer son colis ?

▶ Le client a 14 jours pour renvoyer son colis (cachet de la poste faisant foi) à compter de la notification de sa volonté de se rétracter.
▶ Le client doit disposer de votre adresse de retour complète à tout moment (information légale obligatoire).
Nous conseillons fortement de rappeler votre adresse de retour complète dans la réponse à son message vous informant de sa rétractation.

Pour rappel, vous devez répondre aux messages / réclamations de vos clients dans les 24h ouvrées suivant la réception du message /réclamation.

Quelles sont les principales exceptions au droit de rétractation ?

1 - Les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé :

Exemple : les produits du rayon bijoux tels que les piercings et boucles d'oreilles ;

2 - Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

3 - Les biens confectionnés selon les spécificités du consommateur ou nettement personnalisés (produit personnalisable impression 3D) ;

4 - Les enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

5 - Les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Dans quel délai le remboursement du client doit intervenir ?

Conformément aux CGMAD le remboursement de la commande (frais de livraison inclus) doit être fait dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le consommateur vous a informé de sa décision de se rétracter.
Vous pouvez différer le remboursement au plus tard à la réception du 1er des éléments suivants :
▶ preuve d'expédition du client
▶ colis en retour.

Pour rappel, conformément aux CGMAD, vous devez répondre aux clients en français

Exemples de réponses

Réponse au client **1**

« Bonjour, nous accusons réception de votre demande. Afin de poursuivre la procédure de rétractation et obtenir votre remboursement, retournez votre colis à l'adresse suivante : « ***insérer votre adresse de retour complète*** » .
Veillez à suivre les consignes ci-dessous afin d'assurer le traitement de votre demande :
· Protéger l'emballage d'origine de votre colis et ne rien inscrire sur celui-ci.
· Restituer l'ensemble du colis d'origine: pensez aux cordons, garanties, notices, logiciels...
· Joindre avec votre colis un courrier comportant vos coordonnées exactes, et rappelant votre numéro de commande.
Le renvoi de votre article doit être fait sous 14 jours, le cachet de la poste faisant foi. Pour rappel, les frais de retour sont à votre charge. Nous vous conseillons de conserver la preuve d'expédition de votre colis et de nous la transmettre au plus tôt.. Nous vous remercions de votre confiance, et nous ne manquerons pas de revenir vers vous. Bien cordialement. »

Réponse au client **1 bis**

« Bonjour, nous accusons réception de votre demande. Dès que votre colis vous sera livré, pour faire jouer votre droit de rétractation et obtenir votre remboursement, vous pourrez nous retourner votre colis à l'adresse suivante : « ***insérer votre adresse de retour complète*** ».
Veillez à suivre les consignes ci-dessous afin d'assurer le traitement de votre demande :
· Protéger l'emballage d'origine de votre colis et surtout à ne rien inscrire sur celui-ci.
· Restituer l'ensemble du colis d'origine: pensez aux cordons, garanties, notices, logiciels...
· Joindre avec votre colis un courrier comportant vos coordonnées exactes, et rappelant votre numéro de commande.
Le renvoi de votre article doit être fait sous 14 jours à compter de la réception de votre colis, le cachet de la poste faisant foi. Pour rappel, les frais de retour sont à votre charge. Nous vous conseillons de conserver la preuve d'expédition de votre colis et de nous la transmettre au plus tôt. Nous vous remercions de votre confiance, et nous ne manquerons pas de revenir vers vous. Bien cordialement. »

Réponse au client **2**

« Bonjour, nous accusons réception de votre demande. Après vérification de votre commande, vous avez reçu votre produit le : « ***insérer la date de livraison de l article*** » . Votre demande de rétractation intervient alors que le délai légal de rétractation de 14 jours a expiré. Nous ne pouvons malheureusement pas répondre favorablement à votre demande. Nous vous remercions de votre confiance, Bien cordialement. »

Réponse au client **3**

« Bonjour, nous revenons vers vous à la suite de votre demande de rétractation. Nous vous informons avoir réceptionné « ***Votre article/Votre preuve d'expédition de votre colis (au choix)*** ». Conformément à votre demande, nous procédons au remboursement de votre article, et des frais de livraison associés. Nous vous remercions de votre confiance. Bien cordialement. »

Réponse au client **4**

« Bonjour, nous revenons vers vous à la suite de votre demande de rétractation. Après vérification, nous vous avons communiqué notre adresse de retour le : « ***insérer la date à laquelle vous avez communiqué votre adresse de retour complète au client*** » . Conformément à la règlementation en vigueur le retour de votre colis doit être effectué dans les 14 jours, à compter de cette date (cachet de la poste faisant foi). Or le cachet de la poste fait apparaître que vous avez retourné votre colis après ce délai. Nous ne pouvons donc, malheureusement, pas accepter le retour de votre colis. Nous vous informons réexpédier votre produit en l'état « ***ce jour / dès réception (au choix)*** ». Voici le numéro de suivi et le lien tracking : « ***insérer le numéro de suivi et le lien tracking*** ». Nous vous remercions de votre confiance. Bien cordialement. »

Réponse au client **5**

« Bonjour, nous revenons vers vous à la suite de votre demande de rétractation. Après vérification, nous vous avons communiqué notre adresse de retour le : « ***insérer la date à laquelle vous avez communiqué votre adresse de retour complète au client*** » . Conformément à la règlementation en vigueur le retour de votre colis doit être fait dans les 14 jours à compter de cette date (cachet de la poste faisant foi). Toutefois, à titre commercial, nous vous informons exceptionnellement accepter votre demande de rétractation. Aussi, conformément à votre souhait, nous procédons au remboursement de votre commande (article + frais de livraison associés). Nous vous remercions de votre confiance. Bien cordialement. »

FAQ

What is the right to cancellation?

The right to cancellation allows consumers to change their mind about an item. The buyer has 14 days from reception of the item (= the day after delivery), to inform the seller of his decision to return an item.

▶ The buyer can make a request to return an item without giving a reason.
▶ Buyers can test an item without this depriving them of the right to return an item.
▶ The buyer does not have to return the item in its original packaging, but must take all necessary precautions to ensure the item can be resold.

Please note:

- if the deadline for returning an item falls on a Saturday, Sunday or a French public holiday, it is extended to the next working day.
- You must not ask for additional elements (as pictures) to accept return.

Can I make a refund not including shipping?

When a customer wishes to return an item, the French law (article L121-21-3) states that the consumer must pay for the direct costs of returning the item:

▶ Only the return costs are to be paid by the customer. You cannot refund the order without including shipping.

What is the customer's deadline for returning an item?

▶ Customers have 14 days to return an item (as proved by postmark) from the date of notification of their return request.
▶ Customers must have your full return address at all times (obligatory legal information). We strongly advise you to include your full return address in your reply to their message concerning the return request.

We remind you that you should reply to customers' messages / claims within 24 working hours of receiving them.

What are the main exceptions to the right to return an item?

1 - Items that have been unsealed by the customer and which cannot be returned for reasons of hygiene or to protect health:

e.g. : Items from the Jewellery department, such as body piercing items and earrings ;

2 - Items likely to deteriorate or pass their expiry date quickly ;

3 - Items made according to the customer's specifications or that are highly customised (Customisable item, 3D printing) ;

4 - Sound or video recordings or software items that have been unsealed by the customer after delivery ;

5 - Digital content that is not provided in physical form, and which has been used after the customer's explicit prior agreement and explicit waiving of the right to return the item.

What is the deadline for refunding the customer?

In accordance with the GTC the order refund (including shipping costs) must be made within 14 days of customers informing you of their request to return or cancel an item.
You can postpone the refund at the latest to the date of reception of the first of the following elements:
▶ customer's proof of shipment
▶ receipt of returned item

We remind you that according to the GTC you must answer customers in French

Examples of replies

Reply to customer **1**

"Hello, thank you for your request. To continue the cancellation procedure and obtain a refund, please send your order to the following address: "*insert your full return address here*".
Please follow the instructions below to guarantee your request can be processed:
· Protect the original packaging and do not write anything on it
· Send the original package in its entirety: include string, warranties, instructions, software, etc.
· Include your name, address and order number on paper in your package.
The item must be returned within 14 days with the postmark as proof. We remind you that you must pay return postage costs. We recommend keeping proof of shipping and sending to us at the earliest. Thank you for your custom, and we will be in touch soon. Best regards."

Reply to customer **1 A**

"Hello, thank you for your request. As soon as your package is delivered, and to exercise your right to return the item and obtain a refund, please send your order to the following address: "*insert your full return address here*".
Please follow the instructions below to guarantee your request can be processed:
· Protect the original packaging and do not write anything on it
· Send the original package in its entirety: include string, warranties, instructions, software, etc.
· Include your name, address and order number on paper in your package.
The item must be returned within 14 days with the postmark as proof. We remind you that you must pay return postage costs. We recommend keeping proof of shipping and sending to us at the earliest. Thank you for your custom, and we will be in touch soon. Best regards."

Reply to customer **2**

"Hello, thank you for your request. After checking your order, we confirm that you received the item on: "***insert date of delivery of item here***". Your request for a cancellation was made after the legal cancellation period expired. Unfortunately, we cannot reply positively to your request. Thank you for your custom. Best regards."

Reply to customer **3**

"Hello, we are contacting you following your request for a cancellation. This is to inform you that we have received "***your item/the shipping proof of your parcel (to choose)***". In compliance with your request, we will now refund the item and the corresponding shipping costs. Thank you for your custom. Best regards."

Reply to customer **4**

"Hello, we are contacting you following your request for a cancellation. After checking your order, we confirm that you were informed of our return address on: "***insert the date you informed the customer of the full return address***". To comply with the prevailing regulations, your package must be returned within 14 days of this date (as shown by the postmark). However, the postmark shows that you returned the item after this period. Unfortunately, we cannot accept the return of the item. We would like to inform you that the item "***is being/will be reshipped to your adress (to choose)***". This is the tracking number and tracking URL: "***insert the tracking number and URL***". Thank you for your custom. Best regards."

Reply to customer **5**

"Hello, we are contacting you following your request for a cancellation. After checking the order, we confirm that you were informed of our return address on: "***insert the date you informed the customer of the full return address***". To comply with the prevailing regulations, your package must be returned within 14 days of this date (as shown by the postmark). However, we would like to inform you that exceptionally we have accepted your request for a cancellation. As per your request, we will refund your order (items and associated shipping costs). Thank you for your custom. Best regards."