



Remboursement sans condition mais que pour 1 seul produit !

Par jerome29

Bonjour voici ce qu'un site de vente de formation en ligne indique dans ses CGDV:

Article 5 : Conditions de remboursement

Le paiement sur le site donne accès à un produit numérique indépendant de tout support matériel et à utilisation instantanée. Ainsi, conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 13° du Code de la consommation, vous reconnaissez et acceptez expressément que l'exécution de notre prestation commence dès la validation du paiement, soit avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours prévu par le Code de la consommation et vous renoncez expressément à votre droit légal de rétractation.

Les produits numériques commandés sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de remboursement prévues ci-après.

Nos produits bénéficient d'une garantie de satisfaction à 30 jours. Vous pouvez donc à tout moment, dans les 30 jours qui suivent la date d'achat d'un de nos produits, vous rétractez et demander un remboursement complet et sans conditions de votre achat.

Demandes de remboursement récurrentes:

Il est néanmoins établi :

- (i) Que nous acceptons à titre de geste commercial, une seule demande de rétractation sur nos produits.
- (ii) Que toute demande de remboursement supplémentaire (au-delà de la première demande de rétractation sur l'un de nos produits) sera refusée.

Cette limitation ne s'applique toutefois pas aux ventes « upsell » (montée en gamme).

Or partout ailleurs sur le site le client est encouragé à acheter (une vidéo et 3 pages d'arguments à l'américaine) et cela sans hésiter puisqu'il pourra se faire rembourser (du moins le croit il).

Par exemple sur la page produit ainsi que sur la page de commande il est marqué:

Garantie Satisfaction 30 jours

Cette formation est couverte par une garantie "satisfait ou remboursé" de 30 jours. Si vous n'êtes pas satisfait, nous vous remboursons sur simple demande par mail. Il n'y a donc aucun risque à commander !

Et il n'y a aucun astérisque ou mention en bas de page qui précise que ce n'est valable que pour un seul produit par client (même pas par commande).

Est ce qu'on peut donc considérer qu'il y a tromperie/abus ?

Par morobar

Bonsoir,
Clairement NON.

Les conditions générales doivent être établies lisiblement...Mais ce n'est pas le point contesté par votre demande. Ces conditions couvrent la totalité des transactions sans avoir besoin des les rappeler à chaque item d'une commande.

Par jerome29

Donc ce que vous me dites c'est qu'ils peuvent écrire et promettre n'importe quoi ailleurs, ce qui compte c'est ce qu'il y a marqué dans les CGDV.

Par morobar

Mais selon votre exposé, ce n'est pas ce que fait l'éditeur du site.
Il n'écrit pas n'importe quoi, ne promet pas n'importe quoi.
Il expose ses produits et indique dans quelles conditions il entend commercialiser ceux-ci.
Après on peut discuter sur le droit de rétractation...mais ce n'est pas l'objet de votre question.

Par jerome29

D'un côté il promet que chaque produit peut être remboursé sans condition mais de l'autre il précise que un seul produit au choix peut l'être.

Vous ne voyez pas un problème avec ça ??

Par morobar

Non je n'en vois aucun.
Tous les produits sont bien remboursables, mais dans les limites d'un seul par commande.
Vous l'avez exprimé clairement, c'est donc que vous avez bien compris.

Par jerome29

Ça oui moi j'ai bien compris et je ne demandais pas d'explication.
Par contre vous manifestement vous ne voyez pas de tromperie. Et j'ai l'impression que comme sur tous les site de conseil juridique gratuit, votre boulot c'est de dissuader les citoyens de faire appel à la justice.

Si un seul produit peut être remboursé alors il est impossible que tous les produits puissent l'être.
Or avant et pendant la commande il est promis que n'importe quel produit, donc tous, est remboursable.
Les CGDV sont en contradiction avec ça et pour moi c'est une tromperie.
C'est pas pour rien que les commerçant mettent une astérisques avec les limite de leur offre, là il n'y en a pas.
Et c'est pas 1 par commande mais 1 par CLIENT, ça je l'ai précisé.

Par morobar

Et j'ai l'impression que comme sur tous les site de conseil juridique gratuit, votre boulot c'est de dissuader les citoyens de faire appel à la justice.

Mon boulot c'est d'aller à la pêche depuis que je suis en retraite.
Je prends donc sur mon temps, comme bénévole, pour répondre à vos interrogations.
En aucun cas je ne cherche à vous dissuader de faire valoir vos droits.
Ici inexistantes puisque vous n'avez subi aucun préjudice.
Je vous informe qu'il n'y a aucune tromperie et je vous invite donc à poursuivre l'éditeur en justice pour cette tromperie, et de nous informer du suivi.

Par jerome29

Ah ben si ya un préjudice de 80?
Mais figurez vous que tout à l'heure l'éditeur à changé d'avis et m'a remboursé. Preuve qu'il n'est pas très sûr de sa démarche.

Par morobar

Preuve surtout d'un bon esprit commercial.
Tout est bien qui finit bien.