



## Retourner toute une commande avec remboursement

Par **Nilleva**, le **11/07/2018** à **22:13**

**BONJOUR** marque de politesse[smile4]

J' ai fait une grosse commande chez vendeur discount sur web s3 articles sont endommagés et mal référencé.

Enfin je voudrais annuler et retourner tous les articles est ce encore possible ? j'ai reçu cette commande le 09/07/18

Merci des réponses...

Par **bpicod**, le **17/07/2018** à **18:50**

Bonjour,

<https://www.litige.fr/articles/delai-de-retractation-achat-internet-droits> ; vous êtes encore dans la période de rétractation de 14 jours. De plus si il n'y a pas d'information sur votre droit de rétractation, cette période peut être étendue de 12 mois.

Pour la procédure, il vous faut signifier au vendeur votre rétractation: formulaire :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397> avec votre facture, et lui renvoyer les objets.

Cordialement.

Par **Lag0**, le **17/07/2018** à **18:59**

Bonjour,

Attention, Nilleva nous dit que des articles sont endommagés. Le retour selon le droit de rétractation est valable pour des article neufs, s'ils sont endommagés, il est probable que le vendeur refuse...

Par **bpicod**, le **17/07/2018** à **19:17**

Rebonjour,

Comme souligné par Lag0, vous pouvez vous faire rembourser ou remplacer la commande pour vices cachés. <https://www.demanderjustice.com/litige-achat-vente/cas-garantie-vices-caches-achat-internet.html>

Cordialement.

Par **Lag0**, le **18/07/2018** à **06:54**

Bonjour bpicod,

Je ne suis pas certain qu'une procédure en vice caché soit adapté à ce cas.

On parle d'articles endommagés, pas sur que les détériorations soient cachées...

Par **morobar**, le **18/07/2018** à **08:15**

Bonjour,

Il s'agit d'un sinistre survenu durant le transport, voire par manque de soins du destinataire.

Il faut donc connaître les conditions de livraison, et la sauvegarde des droits à l'occasion de la réception.