

Situation client	Quand ?	Les bonnes pratiques à adopter
Le client n'a pas reçu son colis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du client ➤ Dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la demande du client 	<p>Rassurez le client en confirmant la livraison (numéro de colis, preuve de livraison...) ou en proposant une autre solution (remboursement, réexpédition...).</p> <p>Envoyez une preuve de livraison au client via votre espace vendeur.</p> <p>Pour plus de détails, vous pouvez consulter notre tutoriel livraison, ici</p>
Le client ne veut plus de son produit	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avant expédition du produit ➤ Après expédition du produit et dans les 14 jours à compter de la livraison du produit au client (*jours fériés) ➤ Après l'expiration du délai de rétractation 	<p>Confirmez au client l'annulation de sa commande.</p> <p>Indiquez au client une procédure de retour complète comprenant une adresse postale.</p> <p>Confirmez l'acceptation ou le refus de la demande du client</p>
Le client a reçu le mauvais produit	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du client 	<p>Indiquez à votre client une procédure de retour complète ou d'échange du produit en prenant en charge les frais concernés.</p>
Le client a reçu son produit abîmé	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du client 	<p>Indiquez à votre client une procédure de retour complète ou de réparation du produit en prenant en charge les frais concernés.</p>
Le produit du client est tombé en panne	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du client 	<p>Indiquez à votre client une procédure de retour complète ou de réparation du produit en prenant en charge les frais concernés.</p>
Il manque un produit à la commande du client	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du client 	<p>Proposez une des solutions suivantes au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expédition de l'élément manquant (avec une date de livraison et un lien de suivi de colis) - Procédure de retour complète

		<ul style="list-style-type: none"> - Geste commercial au client sous réserve qu'il accepte cette solution.
Le client souhaite sa facture	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la demande du client 	<p>Envoyez au client sa facture via votre espace vendeur.</p> <p>Un doute sur la conformité de votre document ?</p> <p>Consultez : https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31808</p>