



LA RÉTRACTATION ET LA RECONQUÊTE DES CLIENTS DANS L'E-COMMERCE

Le Droit de Rétractation

Le Principe

- Suite à la conclusion du contrat, le client a un délai de 14 jours pour se rétracter, sans justification ni pénalités (sauf frais de retour).
- Le professionnel doit mettre à sa disposition un formulaire de rétractation.
- Le délai de rétractation court à partir du lendemain où le client prend possession du bien.
- Le remboursement de la totalité des sommes versées (y compris les frais de livraison) doit être fait dans les 30 jours à partir du moment où le professionnel est informé de la décision du client de se rétracter. Au-delà de ce délai, des intérêts au taux légal peuvent s'appliquer.

Les Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique généralement pas pour :

- Biens confectionnés spécialement pour le client ou nettement personnalisés.
- Produits ne pouvant pas être réexpédiés ou risquant de se détériorer rapidement.
- Produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène s'ils ont été descellés.
- Enregistrements audio ou vidéo scellés ou logiciels informatiques scellés et descellés.
- Presse (journaux, périodiques ou magazines).
- Prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs devant être fournis à une date ou une période déterminée.

La Reconquête des Clients

Le Retargeting (ou reciblage publicitaire)

- Cibler un individu ayant visité un site marchand mais n'ayant rien acheté.
- Quelques heures ou jours après la visite infructueuse, l'individu ciblé reçoit un e-mail (e-mail retargeting).
- Le message peut comprendre les articles mis initialement dans le panier, avec un avantage supplémentaire pour les prospects passant finalement leur commande.
- La relance peut être faite par le prestataire extérieur spécialisé dans l'e-mail retargeting qui dispose de bases de plusieurs millions d'adresses e-mail opt-in (adresse pour laquelle le destinataire a consenti à recevoir des e-mails commerciaux).

Les Webinaires et les Outils de Contact avec un Conseiller

- Il est possible de proposer aux internautes ayant abandonné leur panier d'assister à une présentation en direct sur Internet (webinaire).
- Permet de montrer les avantages du produit et de répondre à toutes les questions.
- Cette technique permet de récupérer entre 5 et 7 % des internautes ayant abandonné leur panier.
- Pour réduire les abandons de panier, il est également possible de proposer de l'aide en ligne à un visiteur qui a passé déjà un peu de temps sur le site via les outils de chat.