

- ✓ Correction exercice chapitre 6 – Le droit de rétractation :  
Comprendre les règles et exceptions

### Situation 1 : Droit de rétractation

1. ✓ **Oui**, elle est dans les délais. Le délai commence le **lendemain de la réception**, soit le **11 juin**. Elle a donc jusqu'au **24 juin** pour se rétracter. Le 13 juin est bien dans ce délai.
2. ✓ **Oui**, le professionnel doit **rembourser les frais de livraison standard**, à condition que le client ait été informé correctement à l'origine.
3. ✓ **Non**, le site **ne peut pas refuser** le retour uniquement parce que l'article a été essayé, tant qu'il n'a pas été endommagé ou porté de façon prolongée. L'essayage est autorisé dans le cadre du droit de rétractation.

### Situation 2 : Exception au droit de rétractation

1. ✗ **Non**, il ne peut **pas** exercer son droit de rétractation. Le coussin est **personnalisé**, ce qui constitue une exception prévue par la loi.
2. ✓ Pour que l'exception soit valable, le professionnel doit **avoir informé clairement** le consommateur **avant la conclusion du contrat** que le produit personnalisé **ne peut pas faire l'objet d'un retour**.

- ✓ Correction exercice chapitre 6 – Le droit de rétractation :  
Comprendre les règles et exceptions

### Situation 3 : Abandon de panier

1. ✓ Cette stratégie marketing s'appelle le **retargeting** (ou reciblage publicitaire).
2. ✓ Elle est efficace car elle **rappelle au client son intention d'achat** et lui propose une **incitation (réduction)** pour le pousser à finaliser. Cela joue sur la mémoire et l'envie d'un "bon plan".
3. ⇄ Une autre méthode pourrait être :
  - Un **webinaire** ou une **session de chat en direct** avec un conseiller pour répondre aux dernières questions de Lucie,
  - Ou encore une **optimisation de l'interface du site** pour faciliter le paiement ou clarifier les caractéristiques du produit.