

AFOC

AFOC

MARCHANDISE PERDUE : QUE FAIRE ?

C'est au vendeur et non à vous de faire les démarches auprès du transporteur. Il doit :

- trouver une solution avec le transporteur afin que vous receviez votre marchandise ;
- ou, à défaut de solution avec le transporteur, vous rembourser, ou encore, vous envoyer une nouvelle marchandise.

N'hésitez pas à contacter votre AFOC pour tout renseignement sur vos droits et vous aider dans vos démarches.



TROUVEZ VOTRE AFOC DÉPARTEMENTALE SUR NOTRE SITE
www.afoc.net

FLASHEZ-MOI



1 question ? remarque ? commentaire ?

JE CONTACTE L'AFOC!

ASSOCIATION
FORCE OUVRIÈRE
CONSOMMATEURS
141, AVENUE DU MAINE
75014 PARIS
tél. : 01 40 52 85 85
fax : 01 40 52 85 86
mél : afoc@afoc.net
<http://www.afoc.net>

Achats en ligne QUELQUES CONSEILS PRATIQUES



*Un client sur deux
aurait rencontré au
moins un problème à la
suite d'achats en ligne.
La vigilance et la
prudence s'imposent... ,*



-- JUN 2012 --

→ www.afoc.net

→ www.afoc.net

→ www.afoc.net

Les achats en ligne de biens ou de services d'un consommateur à un professionnel sont soumis aux règles applicables à la vente à distance ainsi qu'à des **règles particulières propres à la vente passée par voie électronique (internet, courriel, sms, mms...)**.

AVANT LA COMMANDE

Vous devez vérifier que les informations suivantes figurent sur le site et les lire attentivement :

- **les informations relatives au vendeur** : identité, coordonnées postales et téléphoniques permettant d'entrer en contact avec lui, etc. Ces informations se trouvent généralement dans une page intitulée « mentions légales », « contact », ou « qui sommes-nous » ? Soyez particulièrement vigilant si le vendeur n'est pas établi en France car les règles applicables peuvent être différentes.
- **les informations relatives aux caractéristiques essentielles du bien ou du service** : le prix (qui doit être exprimé en euros, toutes taxes comprises), les frais de livraison, les modalités de paiement, de livraison du bien ou d'exécution du service, la responsabilité contractuelle et les conditions particulières.

→ www.afoc.net

AU MOMENT D'ACCEPTER LA COMMANDE

L'acceptation se fait en deux temps (règle du double « clic ») :

- après une validation manifestée par un premier « clic », vous devez pouvoir vérifier le détail de votre commande, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs ;
- pour poursuivre, vous devrez confirmer la commande par un second « clic ».

Dès la confirmation, le vendeur doit accuser réception de la commande sans délai injustifié et généralement par voie électronique.

AU MOMENT DU RÈGLEMENT

Lorsque vous réglez votre commande par carte bancaire, utilisez de préférence les sites qui vous proposent un paiement sécurisé par identification renforcée, par exemple, le système dit « 3D-Secure », également désigné sous les appellations « MasterCard SecureCode TM » ou « Verified by Visa TM ».

Dans tous les cas, vous devez vérifier que les informations relatives à la carte bancaire seront transmises de façon cryptée : l'adresse de la page (URL) doit commencer par « https » au lieu de « http » et faire apparaître le symbole d'un cadenas fermé en bas de page ou dans la barre de navigation.

→ www.afoc.net

LE BIEN NE VOUS PLAÎT PAS : QUE FAIRE ?

Si votre commande a été effectuée à distance (internet, téléphone, catalogue) et seulement dans ce cas, vous disposez d'un délai de 7 jours (sauf exceptions¹) à compter de sa réception pour renvoyer le bien commandé. Pour un service commandé, le délai court à partir de l'acceptation de l'offre.

Ce même droit s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou déstockés (toujours en cas de commande à distance).

Les frais de retour restent à votre charge ! Si vous exercez ce droit dans le délai prévu, vous n'avez pas à donner de motif ni à payer de pénalité.

Le remboursement de la commande doit intervenir au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date de la rétractation. Vous n'êtes en aucun cas obligé d'accepter un avoir.

¹ Article L121-20-2 du code de la consommation

→ www.afoc.net

