



## VENTE EN LIGNE ET PROBLÈMES DE LIVRAISON

Lors d'un achat effectué à distance (Internet, catalogue, téléphone, téléachat, publipostage, SMS, etc.), vous pouvez rencontrer des problèmes de livraison. Découvrez les différents recours possibles.

### J'ai commandé un produit sur Internet qui ne m'a toujours pas été livré. Que faire ?

En principe, lorsque vous procédez à un achat sur Internet, le vendeur vous **indique une date ou un délai de livraison**. Lorsque cette date ne figure pas expressément sur votre facture, il est possible qu'elle soit mentionnée dans les conditions générales de vente du vendeur.

#### SI AUCUNE DATE DE LIVRAISON N'EST INDIQUÉE ...

Dans ce cas, la loi indique que le **vendeur dispose d'un délai de 30 jours** à compter de la conclusion du contrat pour livrer votre commande.

Ainsi, lorsque vous constatez que les délais précités n'ont pas été respectés, nous vous conseillons dans un premier temps d'envoyer au vendeur une **lettre recommandée** avec avis de réception dans laquelle vous le **mettez en demeure de vous livrer dans un délai de 15 jours à réception du courrier**.

Si le vendeur ne réagit pas à l'issue de ce délai, vous avez alors la possibilité de demander **l'annulation** du contrat de vente et le **remboursement** de votre commande par lettre recommandée avec avis de réception.

#### QUELLE EST LA SANCTION

#### POUR LE PROFESSIONNEL S'IL NE ME LIVRE PAS ?

À compter de la réception de la lettre recommandée dans laquelle vous avez demandé l'annulation, le vendeur disposera alors d'un **délai de 15 jours** pour vous **rembourser**. Si le **remboursement est réalisé en retard**, les sommes que vous avez versées devront être majorées comme suit :

- **10%** en cas de retard inférieur ou égal à 30 jours.
- **20%** en cas de retard inférieur ou égal à 60 jours.
- **50%** pour tout retard au-delà de 60 jours.

**Si la date de livraison constitue une condition essentielle du contrat de vente**, vous avez la possibilité de demander directement l'annulation du contrat **sans avoir à envoyer une mise en demeure préalable**. Par exemple, lorsqu'un cadeau destiné à être offert pour Noël n'a pas été livré à temps, il est possible d'en demander directement le remboursement au vendeur en précisant que l'achat n'aurait pas été effectué si la date de livraison était prévue postérieurement aux fêtes.



**AFOC**



## Ma commande m'a été livrée endommagée. Que faire ?

Lorsque le transporteur vous livre votre commande, **veillez toujours à procéder à son déballage** avant de signer le bon de livraison. En effet, cela vous permettra d'examiner le produit **avant de signer le bon de livraison**.

**Vous ne devez jamais vous contenter de signer le bon de livraison en ajoutant une mention « sous réserve de déballage ».**

### BON À SAVOIR

#### CONSEIL

**Prenez toujours une photo ou une copie du bon de livraison pour preuve.**

Lorsque vous constatez que votre produit est **endommagé**, veillez à **refuser la livraison** ou, si vous l'acceptez, tout au moins veillez à noter toutes vos **réserves sur le bon de livraison**. Dans le cas contraire, il sera possible de considérer que vous avez définitivement accepté votre commande.

Si votre commande est **endommagée**, nous vous conseillons alors d'envoyer un **courrier recommandé avec avis de réception** au vendeur, en exposant sommairement les faits avant de le mettre en demeure de vous livrer une marchandise neuve. Sachez que les **frais de retour** et d'envoi de la nouvelle commande seront **à sa charge**.

Si la marchandise a été **endommagée** lors du **transport**, il reviendra au vendeur de se retourner par la suite **contre le transporteur**. Ce n'est que dans le cas où vous avez vous-même fait appel au transporteur de votre choix que vous devrez vous retourner contre ce dernier, en suivant la même procédure que celle exposée précédemment.

## La marchandise n'est pas conforme à ma commande. Que faire ?

Si votre commande ne correspond pas à ce qui était prévu par le contrat, vous avez la possibilité de mettre en œuvre la **garantie légale de conformité par lettre recommandée avec avis de réception**.