

MARCHANDISE PERDUE : QUE FAIRE ?

C'est au vendeur 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

AFOC

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

AFOC

1 question ? remarque ? commentaire ?

JE CONTACTE L'AFOC!

FLASHEZ-MOI



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>

AFOC

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. ”



→ 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.

❖ Les informations relatives au droit de rétractation :

Les conditions, délai et modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation.

Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation.

Attention, cette information ne doit être délivrée que dans les cas où le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation.

Dans le cas contraire, le professionnel devra informer le consommateur de l'absence de droit de rétractation et le cas échéant, les conditions dans lesquelles il perd son droit de rétractation.

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, de type « 3D-Secure ».

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.

LE BIEN NE VOUS PLAÎT PAS : QUE FAIRE ?

Les achats effectués en ligne constituent une vente à distance et à ce titre, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours, sauf exceptions, à compter de la réception du bien commandé ou à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de service.

Ce même droit s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou déstockés (toujours en cas de commande à distance), dès lors qu'ils sont vendus par un professionnel.

Si vous exercez ce droit dans le délai prévu, vous n'avez pas à donner de motif ni à payer de pénalité.

Mais, Les frais de retour restent à votre charge !

Le professionnel est tenu de vous rembourser dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé de la rétractation.

Vous n'êtes en aucun cas obligé d'accepter un avoir.

VOS DROITS