

de Matmut *Protection Juridique*

Acheter sur Internet

Le commerce en ligne ne connaît pas la crise : plus de 23 millions de cyberacheteurs en 2009, soit une progression de 43 % sur 3 ans. Rapidité, choix, prix : on peut acheter toute l'année, 24h/24, sans se déplacer et sans attendre pour payer...

Mais attention aux mauvaises surprises ! Le professionnel qui vend en ligne est soumis à des règles qu'il est important de bien connaître pour acheter en toute sécurité.

Avant de passer commande : informez-vous !

Le cybermarchand doit mettre les informations suivantes à votre disposition :

- ↳ son identité: raison sociale, adresse (siège social ou adresse de l'établissement responsable de l'offre), téléphone et adresse électronique,
- ↳ les caractéristiques essentielles du produit ou du service : qualité, quantité, présence ou non d'éléments nécessaires à l'utilisation du produit (batterie...),
- ↳ le prix : il doit être indiqué en euros, TTC, et mentionner ce qui est inclus ou non (piles, carte mémoire, frais de branchement...). Le montant des frais de port doit être indiqué s'ils ne sont pas gratuits,
- ↳ le coût de la communication : les hotlines qui permettent de suivre l'exécution de la commande, de faire jouer son droit de rétractation ou la garantie ne doivent pas être surtaxées.

Consultez également les conditions générales de vente qui vont régir vos relations avec le vendeur. **Soyez particulièrement attentif en ce qui concerne :**

- ↳ les modalités et délais de paiement, les modalités et délais de livraison du produit ou d'exécution du service,
- ↳ les droits du consommateur (notamment l'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles),
- ↳ les garanties et le service après-vente,
- ↳ la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service (ex : contrat d'abonnement).

Ces conditions générales de vente doivent être accessibles de manière permanente et vous devez pouvoir les imprimer.

Si certaines de ces informations font défaut, il est prudent de ne pas commander sur ce site. Évitez également les sites dont l'adresse est une boîte postale ou dont le siège est à l'étranger.

Votre commande

Avant de valider votre commande, vérifiez bien qu'il n'y a pas d'erreur concernant les articles ou les produits commandés, leur prix total et supprimez les garanties qui ont pu être ajoutées à votre insu (ex : une assurance). Puis confirmez votre commande !

Le double clic :

- un clic pour vérifier le détail de la commande, son prix et corriger d'éventuelles erreurs,
- un clic pour confirmer votre acceptation.

Le cybermarchand doit vous accuser réception de votre commande. Imprimez et conservez ce courriel.

Les modalités de paiement :

- par chèque ou en espèces, à la livraison du bien ou lors de l'exécution de la prestation,
- par carte bancaire en indiquant votre numéro de compte, la date de validité et le cryptogramme.

Le professionnel peut débiter immédiatement votre compte.

En cas de paiement par carte, vérifiez que vos données bancaires sont enregistrées de façon cryptée :

- l'adresse de page doit commencer par https et non http,
- un cadenas fermé doit apparaître en bas ou en haut de la fenêtre de votre navigateur

 ne donnez jamais votre code confidentiel à quatre chiffres réservé aux paiements en magasin.

La livraison

Le délai de livraison :

Le cybermarchand doit obligatoirement indiquer, avant la conclusion de la commande, la date limite de livraison du bien ou d'exécution de la prestation de service.

 **A défaut, il est censé vous livrer ou exécuter la prestation sans délai**

Si le produit ne vous a pas été livré à la date fixée, contactez le service clients (*) afin d'obtenir des informations sur le suivi de votre commande et mettre en demeure le cybermarchand de vous livrer sans délai.

Rappelez également à votre interlocuteur qu'en cas de retard de plus de 7 jours, vous pouvez dénoncer le contrat de vente.

(*) **numéro de téléphone non surtaxé**

Si votre commande accuse un retard de livraison de plus de 7 jours par rapport à la date limite :

Vous pouvez annuler votre commande par lettre recommandée avec AR, dans un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date limite de livraison du bien ou d'exécution du contrat.

Dès réception du courrier, le contrat est considéré comme rompu (sauf si la livraison ou la prestation de service ont été exécutées entre-temps).

Le professionnel doit vous rembourser dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de votre lettre.

Si le professionnel refuse d'annuler ou de vous rembourser la commande ou si vous avez dépassé le délai de 60 jours, vous devrez saisir le tribunal compétent.

Vous souhaitez renoncer à votre commande :

Le plus souvent, les conditions générales de vente prévoient un délai de rétractation de 7 jours francs (*) à compter de la réception du produit ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service.

Renvoyez le colis, de préférence dans l'emballage d'origine, ou informez le vendeur que vous renoncez à la prestation de services, en recommandé avec AR (à vos frais).

Le cybermarchand doit vous rembourser, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date de votre rétractation, l'intégralité des sommes que vous avez versées (y inclus les frais d'envoi initial). Il ne peut pas vous remettre un avoir ou un bon d'achat, sauf accord de votre part après l'annulation de la commande. Cependant, cette rétractation ne pourra être exercée :

- ↳ lorsqu'une prestation a commencé avec votre accord avant la fin du délai de 7 jours (abonnement à un fournisseur d'accès à Internet),
- ↳ pour des produits tels que les CD/DVD/Logiciels dont l'emballage aura été enlevé,
- ↳ pour les magazines et les journaux,
- ↳ pour les services de paris et de loterie autorisés,
- ↳ pour les produits périssables,
- ↳ pour les billets d'avion, de train ou de spectacle.

(*) 3 mois si certaines informations ne vous ont pas été communiquées (identité, caractéristiques de l'offre, garanties...)

Le produit que vous avez commandé n'est plus disponible :

Le cybermarchand doit vous en informer et vous rembourser les sommes versées dans un délai de 30 jours.

Si les conditions générales le prévoient, il pourra vous envoyer un produit ou vous fournir un service similaire.

Si ce dernier ne vous convient pas, vous pourrez le retourner dans les 7 jours, aux frais du marchand, qui devra également vous rembourser votre commande.

Le produit que vous avez commandé est arrivé cassé, détérioré ou il manquait un article :

Le cybermarchand est le seul responsable de la bonne exécution de la commande, même en cas d'intervention d'un tiers (un transporteur, la Poste...).

En cas de problème, joignez au plus vite le service clients de la société: vous trouverez ses coordonnées dans les conditions générales de vente.

Si le vendeur refuse tout accord, adressez-lui une lettre recommandée avec AR afin de le mettre en demeure de vous livrer un bien conforme.

Conseil : lors de la livraison, vérifiez le colis (emballage et contenu) et/ou faites le peser par la Poste. Si vous refusez le colis, mentionnez les motifs sur le bon de livraison.

Conservez la facture et le bon de livraison qui seront utiles en cas de litige avec le professionnel.