

# Le délai de livraison pour les achats à distance

**L**

a livraison des biens achetés à distance donne régulièrement lieu à des réclamations de la part des cyber-acheteurs. Il existe des règles précises en la matière.

## Le délai de livraison

Le professionnel auprès duquel je passe commande doit indiquer, avant la conclusion du contrat, le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. A défaut d'indication, le délai de livraison est de 30 jours.

Si la commande n'est pas livrée dans le délai prévu, il convient de mettre en demeure le professionnel de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si la livraison n'intervient pas pendant ce délai supplémentaire, on peut alors dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé réception. Le vendeur doit rembourser dans les 14 jours.

Si au moment de passer ma commande, j'ai indiqué que la date de livraison était pour moi impérative : en cas de non-respect de cette date, je peux directement dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé réception.

Si la commande est résolue pour non-respect des délais, le professionnel doit rembourser, au plus tard, dans les 14 jours qui suivent la dénonciation. A défaut, la somme est automatiquement majorée d'intérêts de retard qui varient selon la durée dudit retard.

## La livraison n'est pas conforme à la commande ou elle est défectueuse

Je peux refuser le produit à la livraison.

Je peux retourner ma commande sans frais en invoquant la garantie légale de conformité ou l'obligation de délivrance conforme. Je peux alors demander sans frais supplémentaires :

- Une nouvelle livraison conforme
- La réparation ou l'échange par un article de même valeur
- Demander l'annulation de la commande et le remboursement

### **Le bien a été reçu abîmé ou a été perdu**

Je peux refuser le produit à la livraison ou faire part de mes remarques sur le bon de livraison ou à défaut sur la facture. Je prends rapidement contact avec le vendeur.

En cas d'insatisfaction, j'adresse une lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur en le mettant en demeure de me délivrer un bien en parfait état.

Le vendeur est seul responsable de la bonne exécution de ma commande, de la livraison des produits, y compris si il fait appel à des prestataires.