

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

RETARD DE LIVRAISON : LA PROCÉDURE À SUIVRE ! AVEC L'AFOC

Date de publication : 13/01/2020 - Commerce/services

Vous l'attendez avec impatience ce pull acheté sur internet, ce nouveau bureau que vous avez commandé en magasin... Les jours passent... et toujours rien !

Tout d'abord, vérifiez qu'une date a bien été mentionnée sur le bon de commande. Si rien n'est précisé, le vendeur doit vous livrer dans un délai maximal de 30 jours à compter du jour de votre commande. Si au contraire une date précise est notifiée, dans un premier temps, recontactez le vendeur et convenez ensemble d'une nouvelle date. Il a pu avoir un problème avec son propre approvisionnement. Mais si vous restez sans réponse, voici la marche à suivre :

- rédigez un courrier recommandé avec accusé de réception ou une lettre recommandée électronique pour mettre en demeure le vendeur et exiger votre livraison en lui donnant un nouveau délai supplémentaire dit "raisonnable" que l'on peut estimer à 15 jours,
- si rien ne se passe après ce délai, vous pouvez alors l'informer, toujours en recommandé, que vous mettez fin au contrat et que vous demandez le remboursement de la somme versée.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le vendeur de votre écrit, à moins qu'il ne se soit exécuté entre-temps.

Il doit alors vous rembourser la totalité de la somme, au plus tard dans les 14 jours. Tout retard de remboursement entraîne automatiquement (ou de plein droit) une majoration de la somme :

- + 10 % si vous n'avez toujours rien perçu 30 jours plus tard,
- + 20 % après 60 jours,
- + 50 % au-delà des 60 jours.

Enfin, le contrat peut prendre fin immédiatement et vous pouvez exiger le remboursement immédiat dans certains cas, par exemple si vous aviez bien spécifié que la livraison devait être faite en temps et en heure : pour la décoration d'un mariage par exemple. Vous n'avez alors pas de mise en demeure à effectuer. Vous demandez directement la résolution du contrat par écrit.

Si le vendeur vous annonce qu'il ne peut honorer son contrat parce qu'il est en rupture de stock, par exemple, ou encore si dans certains cas, vous aviez bien spécifié lors de la commande que ce colis devait absolument arriver en temps et en heure (ex. pour la décoration d'un mariage), le contrat prend immédiatement fin et vous pouvez exiger le remboursement immédiat. Vous n'avez pas de mise en demeure à effectuer. Vous demandez directement la résolution du contrat par écrit.

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/retard-de-livraison-la-procedure-suivre-avec-laforc>