

LA LIVRAISON

Le coût et les modes de livraison

Des coûts de livraison trop élevés risquent de pousser le client à annuler ses achats, même si les prix proposés sont correct.

C'est pourquoi les sites proposent plusieurs solutions de livraison à des frais différents :

- **Livraison à domicile :** la livraison se fait au domicile du client ou à une adresse différente de l'adresse de facturation.
Dans certains cas le client choisit une fourchette de livraison.
- **Livraison en point relais :** le site étudie les points relais les plus proches du domicile du client qui choisira ensuite celui qui répond le plus à ses besoins (Mondial relay, Kiala...).
- **Click and collect :** ce service est souvent gratuit, la commande est livrée dans une boutique située pas loin de l'adresse du client.
- **Livraison express en 24 h :** ce service est généralement payant, c'est pour les clients souhaitant recevoir leurs commandes dans les plus brefs délais.

Il faut toujours communiquer une date prévisionnelle au client dès que ce dernier choisit son mode de livraison.

Les obligations légales du e-commerçant

La date limite de livraison

La commande doit être livrée au plus tard après un délai de trente jours.

Le fournisseur se doit de respecter la date limite pour laquelle il est engagé à livrer la commande lors de l'établissement du contrat.

S'il y a violation de cette date le client est libre d'annuler l'achat et a droit à un remboursement en totalité.

L'indisponibilité du bien

Dans le cas où il y a indisponibilité du bien ou service commandé, le client doit être mis au courant et par la suite être remboursé sans délai et au plus tard trente jours après son paiement.

Si la possibilité de fournir un bien ou un service de même taille et d'un prix équivalent a été mentionnée préalablement dans le contrat la rétraction éventuel sera à la charge du fournisseur et le client devra être mis au courant.

L'exécution de la livraison

Le fournisseur est totalement responsable de l'exécution de la livraison et du respect des obligations inscrites au contrat conclu.

Il se peut aussi que dans certains cas spécial ou de forces majeures où la livraison ne s'est pas faite en bonne et due forme le fournisseur puisse se défaire de cette responsabilité.