



# COMMERCE EN LIGNE :

## 10 conseils pour des achats en toute sérénité

**Ne vous décidez pas trop vite !**



### Prenez le temps de comparer !

Vérifiez le coût du produit, sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes (service après-vente, délai de rétractation, etc.).



### Attention aux faux avis de consommateurs !

Diversifiez vos sources d'information avant d'acheter.



### Soyez vigilant sur les garanties !

En magasin ou sur internet, le vendeur doit vous informer, avant l'achat, par écrit, des garanties légales existantes et, si elles sont proposées, des garanties commerciales.

**Informez-vous sur vos droits**



### Ne signez pas de crédit à l'aveugle !

Vérifiez les conditions d'application de l'offre et renseignez-vous sur son coût global et le montant des mensualités.



### Suivez la livraison

Le vendeur doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai qu'il vous a indiqué avant la conclusion du contrat, sans retard injustifié, et au plus tard 30 jours après la conclusion de la commande si aucun délai n'a été spécifié.



### En cas d'achat à distance, vous avez le droit de changer d'avis

Une fois la livraison effectuée, vous disposez de 14 jours pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter, puis de 14 jours pour renvoyer le bien. Attention, vous ne disposez d'aucun délai de rétractation pour des achats effectués en foire ou salon.



### En cas de litige, agissez d'abord à l'amiable

Contactez le vendeur et prenez conseil auprès des services de la DGCCRF ou des associations de consommateurs. Si le différend persiste, faites appel à un médiateur de la consommation.

**Sécurisez vos transactions**



### Soyez vigilant face aux tentatives de fraude

Les périodes de soldes ou de promotions sont l'occasion pour les escrocs en tous genres de profiter de la précipitation et de la crédulité de consommateurs peu avertis.



### Evitez l'hameçonnage

Vérifiez les adresses d'envoi (ou URL). Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes d'expéditeurs inconnus ou douteux. Protégez vos données personnelles et bancaires.



### Ne rappelez pas des numéros surtaxés

Attention aux messages énigmatiques qui vous demandent de contacter un pseudo transporteur « pour votre livraison » ou un service après-vente « suite à votre achat ». Préférez le numéro officiel du transporteur ou du SAV concerné.