

# Expédition et livraison

Si vous n'allez pas chercher directement votre commande, ou si vous en avez demandé la livraison chez vous, le commerçant doit vous la livrer dans les 30 jours, sauf si vous avez convenu spécifiquement d'un délai de livraison différent.

## Frais de livraison

Vous devez toujours être clairement informé du prix total de votre achat, incluant la livraison et d'autres frais associés. Le coût de la livraison peut différer selon le pays de destination.

Vous devez marquer explicitement votre accord pour tous frais supplémentaires, par exemple si le commerçant propose une livraison express ou un emballage cadeau.

## Marchandises endommagées

Le commerçant est responsable des éventuels dommages causés au produit, de son expédition à sa réception.

Si vous avez acheté dans l'UE un article qui n'est pas conforme, dans son aspect ou son fonctionnement, au produit annoncé, vous avez le droit de demander sa réparation, son remplacement ou, si aucune de ces deux solutions n'est possible, son remboursement ou une réduction du prix .

N'oubliez pas que vous avez toujours droit, gratuitement, à une garantie minimale de 2 ans, que vous ayez fait vos achats dans un magasin, en ligne, sur catalogue ou par téléphone.

## Livraison non effectuée

Si vous n'avez pas reçu le produit dans les 30 jours ou à la date convenue, vous devez le signaler au commerçant et lui accorder un délai supplémentaire raisonnable pour effectuer la livraison. Par exemple, si le commerçant vous informe d'un retard d'une semaine en raison de problèmes avec ses fournisseurs, il paraît raisonnable de lui accorder cette semaine supplémentaire.

Si le commerçant n'effectue toujours pas la livraison malgré la prolongation du délai, vous avez le droit de mettre fin au contrat et d'être remboursé(e) rapidement. Vous n'êtes pas tenu(e) d'accorder au commerçant un délai supplémentaire s'il refuse de livrer l'article ou si la date de livraison convenue est impérative — par exemple si vous avez besoin de l'article pour un événement spécifique, comme une robe pour un mariage, et en avez informé le commerçant à l'avance.

### Histoire vécue

*Mi-novembre, Andrej, Slovaque, commande en ligne une caisse de vin en Italie pour les fêtes de Noël. Les fêtes se terminent et le vin n'est toujours pas livré.*

*Andrej a droit à un remboursement, car le produit n'a pas été livré dans les 30 jours, alors qu'il avait envoyé un rappel et accordé au vendeur un délai supplémentaire pour la livraison.*