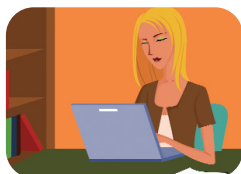


# Achats en ligne, suivez le guide...



édition 2009



Guide édité par



**Le Forum** des droits  
sur l'internet



***L**e Forum des droits sur l'internet a conçu ce guide pour que vous puissiez profiter pleinement de tous les avantages que procure l'internet pour réaliser vos achats.*

*Deux textes de loi renforçant la protection des consommateurs ont marqué l'année 2008. Les professionnels du secteur se sont également mobilisés afin d'améliorer l'information et la transparence, en signant une charte des sites internet comparateurs.*

*Le Forum fait le point sur ces différents sujets d'actualité et vous donne les repères et les bons réflexes pour acheter en ligne vêtements, produits high-tech, musique ou encore pour réserver un voyage.*

*Ces conseils pratiques et démarches à suivre en cas de difficultés vous permettront d'être un cyberconsommateur confiant !*

*Bon cybershopping !*

**Isabelle Falque-Pierrotin**

Présidente du  
Forum des droits sur l'internet

**Ce guide est édité par le Forum des droits  
sur l'internet sur la base de ses fiches pratiques**

[www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

6, rue Déodat de Séverac 75017 PARIS

ISBN 13 : 978-2-9526364-3-8

**ACHETER SANS SE TROMPER**pages **4 - 5**

Que puis-je acheter sur l'internet ?  
Quel site choisir pour mes achats en ligne ?

**BIEN PASSER MA COMMANDE**pages **6 - 7**

Le processus de commande  
Comment payer ?

**RECEVOIR LE PRODUIT**pages **8 - 9**

Le produit arrive...  
Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !

**QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME ?**page **10**

Pas de panique, il existe des recours

**ZOOM SUR...**page **11**

Les comparateurs de prix

**ACHETER OU VENDRE SUR PLATE-FORME**pages **12 - 13**

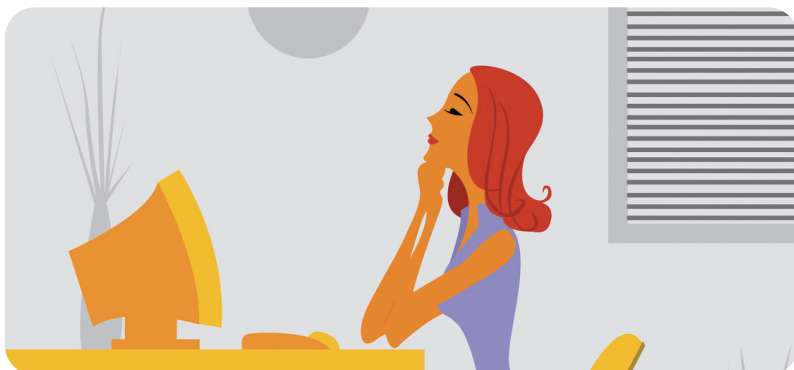
Les clés de mon « vide-grenier virtuel »

**RÉSERVER UN VOYAGE EN LIGNE**page **14**

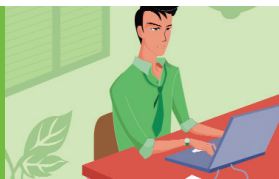
Partir en toute confiance

**QUIZ**page **15**

Suis-je prêt pour mes achats ?



## Que puis-je acheter sur l'internet ?



étrangers peuvent ainsi proposer des produits interdits en France, ou dont l'importation est très encadrée. Tel est le cas, par exemple, des armes, des médicaments ou du tabac. En commandant des produits de cette nature sans remplir toutes les formalités, vous vous exposeriez à des sanctions pénales et financières, outre le risque de recevoir un produit contrefait.

**A**cheter un ordinateur, réserver ses billets d'avion ou des places de théâtre, trouver un cadeau pour le petit dernier, l'internet met tout ceci à portée de clic.

Et vous êtes nombreux à le savoir ! Selon les derniers chiffres publiés par la Fevad, le chiffre d'affaires des ventes en ligne a progressé de 30 % au cours du premier semestre 2008 et près de deux Français sur cinq achètent désormais en ligne.

Internet est devenu un mode d'achat complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue. Certains sites proposent des biens d'occasion ou déstockés à des prix très attractifs. D'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix et vous donnent accès au coût le plus bas.

Mais attention, l'internet est une galerie marchande mondiale et les règles ne sont pas partout les mêmes : des vendeurs

### Puis-je acheter des médicaments en ligne ?

WWW

**I**l n'est pas interdit aux consommateurs d'acheter au sein de l'Union européenne un médicament autorisé sur le marché et non soumis à prescription obligatoire. Toutefois, les pharmaciens français n'ont pas la possibilité de vendre des médicaments en ligne et les consommateurs doivent donc se tourner vers des sites installés à l'étranger. Compte tenu des risques de contrefaçon, de charlatanisme, de mauvaise information, d'incertitude sur la traçabilité des produits, il est **vivement déconseillé d'acheter de tels produits en ligne.**

## Quel site choisir pour mes achats en ligne ?



Il existe aujourd'hui plusieurs dizaines de milliers de sites marchands sur l'internet. Il est possible de passer commande à des sociétés présentes en France, en Europe ou ailleurs. Cependant, afin de réaliser un premier achat dans les meilleures conditions, il est plutôt conseillé de s'adresser à un site français.

### Je ne connais pas le site, comment lui faire confiance ?

Certaines mentions présentes sur le site peuvent éclairer votre choix :

- ▶ Le site est-il adhérent d'une **fédération professionnelle** ?
- ▶ Le professionnel est-il installé **en France ou à l'étranger** ?

L'information n'apparaît pas toujours clairement. Un site en langue française n'est pas forcément installé en France. Certains sites sont disponibles en plusieurs langues et sont exploités par des sociétés établies à l'étranger. Au sein de l'Union européenne, les professionnels doivent indiquer le lieu où ils sont établis.

- ▶ Quels sont les **moyens pour entrer en contact** avec le professionnel ?

La loi impose au vendeur de diffuser sur son site ses coordonnées postales et électroniques ainsi qu'un numéro de téléphone effectif. Ces informations se trouvent généralement dans une page « mentions légales », « qui sommes-nous ? » ou « contact ».

- ▶ Les **conditions contractuelles** sont-elles accessibles, claires et imprimables ?

### L'achat d'un bien à l'étranger



L'internet permet d'acheter en dehors des frontières françaises. Sachez que si le site n'est pas en français, il sera difficile d'exercer un recours en France en cas de litige. Par ailleurs, les prix indiqués ne comportent pas nécessairement les taxes et droits de douane, facturés en supplément.

Parfois appelées conditions générales de vente ou CGV, elles doivent être accessibles avant la commande. N'hésitez pas à consulter les passages relatifs aux délais de livraison et aux conditions d'annulation.

- ▶ Le professionnel offre-t-il des **services supplémentaires** ? des garanties ?

La réputation et la situation financière du site sont aussi importantes :

- ▶ Le site fait-il l'objet d'**évaluations positives** de la part des internautes, sur des sites tels que les comparateurs de prix ?
- ▶ Des litiges ont-ils été rapportés par d'autres clients ?
- ▶ Le site est-il en liquidation judiciaire ?

En France, l'information peut se trouver sur le net, grâce à des sites tels qu'infogreffe.fr ou societe.com, à partir de la dénomination sociale du professionnel ou de son numéro de RCS.

En cas de doute, préférez les sites ayant « pignon sur web ».

## Le processus de commande



La commande se déroule en plusieurs étapes dont l'ordre varie selon les professionnels. La validation du récapitulatif de commande est l'étape essentielle. Auparavant, vous aurez procédé au choix des produits et services, ainsi que des éventuelles modalités de livraison. Vous devrez également fournir des informations personnelles.

### Je passe ma commande le plus tôt possible

Même si certains sites affichent des délais de disponibilité et de livraison courts, l'objet que vous désirez n'est pas forcément en stock.

Par ailleurs, comme tous les commerçants, les sociétés de vente à distance peuvent connaître un accroissement de leur activité, susceptible de rallonger les délais initiaux.

En conséquence, **prenez votre commande le plus tôt possible**. Depuis 2008, les vendeurs à distance sont tenus d'indiquer une date limite de

livraison. À défaut, ils sont censés vous livrer sans délai. En cas de retard de plus de 7 jours par rapport à la date limite, le consommateur peut annuler la commande.

### Une étape clé : le récapitulatif de commande et sa validation

Pour que l'internaute sache à partir de quel moment il est engagé, la loi impose le principe du « **double clic** ». Le consommateur doit avoir pu vérifier le détail de sa commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer son acceptation.

**Vérifiez toujours ce que vous achetez** : le descriptif technique correspond-il à la photo ? Le produit est-il disponible ? N'avez-vous pas doublé par erreur votre commande ? Les accessoires sont-ils compris ? Avez-vous pris des garanties ou assurances ?

**Attention au prix indiqué** : est-il affiché en euros ? Inclut-il tous les frais ? Si vous achetez en dehors de France, vous pouvez être tenu de payer des taxes ou redevances supplémentaires.

Une fois la commande validée, le cybermarchand doit vous adresser une confirmation récapitulant le détail de vos achats.

### Bon à savoir

#### Mes données personnelles sont-elles protégées ?

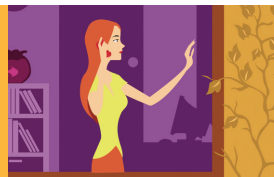
**A**vant de valider votre commande, pensez à vérifier quelle utilisation sera faite des données personnelles que vous avez communiquées : traitement de votre commande, inscription à une lettre d'information, envoi d'offres commerciales, transmission à des tiers (si vous donnez votre accord), etc. Dans tous les cas, vous conservez un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Vous pouvez aussi demander au site de ne plus vous envoyer d'offres commerciales.



### Produits et services ajoutés à la commande

Certains sites peuvent ajouter dans votre panier, par défaut, des produits ou services en relation avec le bien acheté (recharges, CD vierges, cartes de fidélité, assurances... ). Avant de confirmer votre commande, **assurez-vous que tous les articles correspondent à vos souhaits**.

## Comment payer ?



Le paiement par carte bancaire est aussi sécurisé sur l'internet que dans la vie courante.



courriel). Enfin, ne **donnez jamais** en ligne **votre code confidentiel** à quatre chiffres, il sert exclusivement pour les paiements en magasin.

### Un paiement crypté pour plus de sécurité

Avant d'indiquer dans un formulaire en ligne votre numéro de carte bancaire et les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte dans l'espace signature (« cryptogramme visuel »), vérifiez toujours que vous transmettez vos données bancaires de façon cryptée. Cela se traduit par une adresse de page (URL) commençant par « **https** » au lieu de « **http** » et par l'apparition d'un **cadenas** fermé en bas à gauche ou à droite de votre navigateur. Sur certains sites internet, il peut vous être demandé un code supplémentaire fourni par votre banque pour les achats en ligne.

Ne transmettez pas vos données bancaires à des sites qui ne vous inspirent pas confiance ou qui ne donnent aucune indication sur la société ou aucun point de contact (adresse, téléphone,

### Dois-je fournir des justificatifs ?

Le cybermarchand est en droit de demander des justificatifs, notamment pour éviter des commandes frauduleuses, à condition de vous en informer préalablement. Si vous souhaitez éviter une telle procédure, il est recommandé de payer par un autre moyen (virement...). Il vous appartient de fournir le justificatif ou de demander à changer de mode de paiement.

Attention : il est vivement déconseillé de fournir la copie intégrale de sa carte bancaire.

### Quand ma commande sera-t-elle débitée ?

Lorsque vous passez une commande sur internet, la loi autorise le vendeur à débiter aussitôt votre compte.

## Bon à savoir

### Éviter les arnaques !

Le *phishing*, ou « filoutage », constitue un grand danger pour l'internaute. C'est une technique par laquelle un escroc cherche à convaincre un internaute de lui communiquer ses données bancaires. **Ne cliquez jamais sur un lien dans un courriel**, même si celui-ci semble provenir d'un organisme connu.



### La carte bancaire, c'est bien, mais pas pour tout

La carte bancaire est adaptée à un paiement au coup par coup. Elle est en revanche **déconseillée pour régler un abonnement** ou pour attester de votre majorité. Pour les abonnements, il existe des moyens de paiement plus adaptés, comme l'autorisation de prélèvement ou le virement permanent. Le choix d'un tel mode de paiement peut toutefois retarder l'exécution du service et s'avérer payant, en fonction de votre banque.

Certains établissements proposent des solutions spécifiques dédiées au paiement en ligne (e-Carte Bleue, paiement par des comptes externes, etc.).

## Le produit arrive...



### Ma commande n'est pas livrée dans les temps, que faire ?

Si le cybermarchand permet le suivi de votre commande, contrôlez-en l'état d'avancement. Vous pouvez également joindre le service client de la société.

En cas de **retard supérieur de plus de 7 jours** à la date limite de livraison initialement promise, vous avez la possibilité d'annuler la commande par **lettre recommandée** avec accusé de réception. Le professionnel devra vous rembourser dans les plus brefs délais.

### Le produit choisi n'est plus disponible, que faire ?

Si le produit que vous avez acheté est indisponible, le vendeur devra vous en **informer** et vous **rembourser** dans les 30 jours. Par ailleurs, si le cas est prévu dans le contrat, il pourra vous envoyer un **produit similaire**. Si le produit équivalent ne vous plaît pas, vous pourrez le retourner dans les 7 jours au marchand, aux frais de celui-ci. Le vendeur devra alors vous rembourser.



### Et l'emballage ?

Il est recommandé de **conserver l'emballage du produit**, au moins durant le temps de la garantie, afin de pouvoir renvoyer celui-ci dans un conditionnement optimal en cas de problème ou d'annulation de la commande.

### Dois-je signer le bon de livraison les yeux fermés ?

Au moment de la livraison, **vérifiez toujours l'état de l'emballage et de son contenu**. En cas de détérioration, indiquez-le par écrit sur le bon que le vendeur est tenu de vous remettre lors de la livraison ou de la mise en service du produit. Si vous n'avez pas pu vérifier le colis à la livraison, vous disposez de **3 jours pour faire vos remarques au transporteur** par lettre recommandée. Il est souhaitable d'informer également le professionnel de vos démarches auprès du transporteur. Cela pourra vous être utile s'il s'avère que le produit commandé est cassé ou abîmé. Sachez que l'absence de mention de votre part lors de la livraison ne vous empêche pas d'exercer votre droit de rétractation (droit d'annuler pendant 7 jours) ou d'obtenir l'échange de votre commande auprès du vendeur.

## Développement durable

### Le professionnel doit-il reprendre mon matériel usagé ?

**D**epuis 2006, le cybermarchand a l'**obligation de reprendre votre équipement électrique ou électronique usagé** lors de l'achat d'un nouveau matériel de même nature, si vous le lui demandez. Il doit également vous informer sur les systèmes de collecte des déchets mis à votre disposition et du coût du recyclage.



## Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !



**L**e produit commandé à un professionnel ne vous convient pas ou vous avez changé d'avis : vous disposez d'un délai de **7 jours** à compter de sa réception pour en demander le remboursement. Pour cela, vous devrez le renvoyer à vos frais. Il est recommandé de retourner le produit **dans l'emballage d'origine**. Le vendeur devra alors procéder au remboursement dans un délai de 30 jours. Ce droit de « rétractation » s'exerce librement : vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour. Vous pouvez même renoncer à l'achat d'un produit soldé.

Mais attention, ce **droit est limité** : il ne sera ainsi pas possible d'obtenir le remboursement pour les CD, DVD, cassettes vidéo ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé. En outre, dans le cas de voyages achetés en ligne, de biens achetés à des particuliers ou de biens périssables (comme les denrées alimentaires) ou sur mesure, le droit de rétractation n'existe pas.



### Faut-il un numéro de retour ?

Pour des raisons de traçabilité, les professionnels demandent parfois aux clients d'obtenir un numéro de retour et de l'indiquer sur le colis. Afin d'accélérer votre remboursement, il est **recommandé de respecter cette demande du professionnel**, dès lors que vous pouvez obtenir simplement et sans frais ce numéro de retour.

## Bon à savoir

### La garantie légale

**L**e professionnel doit garantir un **produit conforme** à la description initiale **et sans défaut**, même s'il s'agit d'un bien d'occasion. En cas de problème, vous avez le choix entre la réparation ou le remplacement du bien. À défaut, vous pouvez demander une réduction du prix ou être remboursé, les frais de retour étant à la charge du professionnel. À cette garantie minimale peut s'ajouter une garantie contractuelle plus favorable.

## Que doit rembourser le professionnel et sous quelle forme ?

**D**epuis 2008, les professionnels sont tenus de rembourser au consommateur **l'intégralité des sommes** qu'il a **versées, y compris les frais d'expédition**. En cas de retour d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'envoi n'est pas automatique (consultez les conditions de vente pour en savoir plus). Dans tous les cas, le consommateur supporte les frais du retour du produit.

En cas de rétractation, le professionnel ne peut désormais **plus remettre un avoir**, sauf accord du consommateur après l'annulation de la commande.

# Pas de panique, il existe des recours

**S**i vous avez un problème avec votre commande (par exemple, le bien n'est pas arrivé alors que le marchand indique l'avoir envoyé, il est arrivé cassé ou détérioré), vous devez **joindre** au plus vite le **service client de la société**.

Si vous n'arrivez pas à trouver un accord avec le vendeur, vous avez la possibilité de lui adresser une **lettre recommandée** afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison ou au remboursement de votre commande. Si vous avez acheté votre bien chez un marchand adhérent d'une **fédération professionnelle** (Fevad...), vous pouvez prendre contact avec elle.

Vous pouvez également contacter une **association de consommateurs** agréée ou encore saisir un **service de médiation**. En cas d'échec de ces voies amiables, il vous est possible de **recourir à la justice**.

### Bon à savoir

#### Comment joindre le service client ?

**L**es cybermarchands proposent généralement différents moyens de contact : **suivi en ligne, courriel, téléphone...** Depuis 2008, les appels téléphoniques concernant le suivi de la commande, l'exercice du droit de rétractation et le service après-vente ne peuvent plus être surtaxés.



#### Médiation

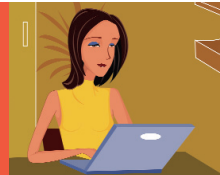
Vous rencontrez un problème avec un cybermarchand ou un particulier et, malgré vos démarches, vous n'arrivez pas à trouver une solution, vous pouvez saisir le service de médiation du Forum des droits sur l'internet ([www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)), afin de régler à l'amiable votre différend.



#### Puis-je m'opposer à un paiement par carte bancaire ?

Si votre numéro de carte bancaire fait l'objet d'un usage frauduleux sur l'internet, pas de panique ! Vous pourrez obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant à votre banque une attestation écrite contestant le paiement. Une telle démarche doit être effectuée dans les 70 jours suivant le débit.

## Les comparateurs de prix



**L**es comparateurs de prix vous permettent de trouver et de comparer, d'un simple clic, les prix de vente de produits pratiqués sur différents sites de commerce électronique.

L'un des principaux apports des comparateurs concerne la **fourniture d'évaluations sur la qualité des commerçants** émises par les consommateurs. Ces évaluations sont un bon instrument de comparaison, pour autant qu'elles soient nombreuses et argumentées.

Chaque comparateur a sa spécificité. Il faut **comparer les comparateurs**. Pour apprécier la qualité du site et des offres présentées, soyez attentif à ces éléments :

- ▶ les comparateurs **ne couvrent pas tous les sites de commerce électronique** disponibles sur l'internet.

Plus le site est exhaustif, plus vous avez de chance de trouver l'offre économiquement la plus intéressante. Plus le nombre d'offres est restreint et plus le choix est simple. À vous d'arbitrer entre simplicité et exhaustivité.

- ▶ les comparateurs de prix procèdent à des **misés à jour régulières des prix et des produits**.

Vérifiez sur le site marchand la disponibilité du produit au prix indiqué par le comparateur.

- ▶ les comparateurs peuvent nouer des **partenariats commerciaux** privilégiés avec certains cybermarchands.

Vérifiez si ce partenariat n'est pas susceptible d'affecter la présentation des offres.

- ▶ les **produits** comparés ne sont **pas toujours** strictement **identiques**, ils peuvent appartenir à une catégorie générique (ex : téléviseur).

Pour des produits de haute technologie, vérifiez les références exactes des produits comparés.

- ▶ les **prix comparés** ne sont pas toujours calculés sur la même base par les sites référencés dans un comparateur. Ainsi, en matière de voyages, le prix est parfois indiqué hors taxes d'aéroport et frais de dossier. Il en va de même en cas d'achat à l'étranger de CD ou DVD vierges, de disques durs externes ou de baladeurs.

- ▶ enfin, certains **frais** sont parfois exclus, ou indiqués à part (ex : frais de port).

Afin d'améliorer la transparence et la pertinence des informations fournies aux consommateurs sur l'ensemble de ces points, plusieurs comparateurs de prix ont signé une **Charte** en juin 2008 sous l'égide de la Fevad et du secrétariat d'État à l'économie numérique. Les signataires se sont engagés à indiquer les prix tous frais compris, à actualiser les offres au minimum toutes les 24 heures, à informer les utilisateurs sur la fréquence d'actualisation, les méthodes de classement, les liens commerciaux avec les sites référencés et l'absence d'exhaustivité des offres proposées.

## Les clés de mon « vide-grenier virtuel »

L'achat et la vente sur plate-forme se développent progressivement sur l'internet. Ils ont conquis aujourd'hui plus de dix millions de Français, qui s'adonnent à ce nouveau type de commerce électronique. Les formes sont variées : ventes à un prix fixe ou discuté par le biais d'un système d'enchères.

Les sites existants (eBay, PriceMinister, 2xMoinsCher...) permettent ainsi à des particuliers de vendre ou revendre certains objets de collection ou d'occasion pour le plus grand bonheur d'autres acheteurs ! Ces plates-formes permettent aussi aux professionnels d'acheter et de vendre des produits.

Dans le cadre d'un mécanisme de vente entre deux particuliers, les règles et les garanties applicables ne sont pas forcément identiques à celles offertes si vous achetez auprès d'un professionnel.



### Moyens de paiement sécurisés

**P**our acheter ou vendre en toute sécurité, il est nécessaire d'utiliser des outils de paiement sécurisés qui permettent une certaine traçabilité de la transaction bancaire. Tel est le cas du paiement par carte, par chèque ou par virement. **Évitez de payer par mandat** et surtout, n'envoyez pas d'espèces par courrier postal. Refusez de contracter avec des acheteurs qui vous paient plus que le prix fixé et vous demandent de leur reverser la différence.

### J'achète, quels sont mes droits ?

Vos droits dépendent principalement de la **qualité de vendeur professionnel** ou particulier. En effet, à l'égard d'un particulier, vous ne pourrez pas invoquer un droit de rétractation. Celui-ci n'existe que si le vendeur est un professionnel. Vous ne pourrez donc pas changer d'avis. Afin d'éviter de mauvaises surprises, pensez à bien lire l'annonce et n'hésitez pas à poser des questions au vendeur avant d'acquiescer le bien. Par ailleurs, un professionnel est tenu à une obligation de conformité plus favorable aux consommateurs qu'un particulier.





En revanche, tout vendeur reste responsable de la bonne exécution du contrat, qu'il soit particulier ou professionnel : il devra procéder à la livraison d'un bien, conforme à ce qui était présenté dans l'annonce. À défaut, vous pourrez en demander l'échange ou le remboursement.

En cas de problème, adressez-vous d'abord au vendeur. Si vous n'arrivez pas à entrer en contact avec lui, sachez que certains sites ont noué des partenariats avec des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garantie (avec une franchise et un plafond). Sous certaines conditions, vous pourrez ainsi obtenir réparation.

### Je vends, je prends des précautions

Quand vous vendez, vous avez des droits vis-à-vis de l'acquéreur. Tout d'abord, aucun texte ne vous interdit d'obtenir, avant tout envoi, le paiement de la commande.

Au moment de l'envoi de la commande, il est toujours préférable d'utiliser des systèmes permettant **un suivi du courrier** car, en cas de perte, vous pourriez être tenu pour responsable. Tel est le cas des lettres ou colis suivis, des courriers recommandés voire des services proposés par des entreprises de transport express.

### Le système de notation

WWW

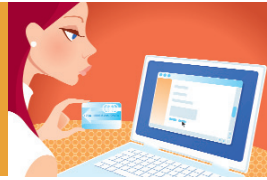
**L**es principaux sites mettant en relation des particuliers proposent des systèmes où l'acheteur note son vendeur et réciproquement. Il s'agit d'un véritable mécanisme de confiance qui permet aux interlocuteurs de s'évaluer sans s'être jamais rencontrés. Ce système communautaire de construction de la confiance est intéressant. Assurez-vous toutefois que les avis sont en **nombre suffisant** et qu'ils sont **argumentés**.



### Quand devient-on professionnel ?

**A**ttention à votre nombre de ventes ! Si cette occupation vous permet de réaliser une réelle activité lucrative, vous pouvez devenir un professionnel de la vente à distance. Vous serez alors soumis à certaines obligations de déclaration auprès de l'URSSAF ou des services fiscaux. La loi de modernisation de l'économie, adoptée en 2008, a créé un statut d'**auto-entrepreneur** qui permet de simplifier les démarches de création et de déclaration des activités. Les plates-formes mettent en place des moyens pour que les professionnels puissent s'identifier en tant que tels. C'est une information essentielle pour les acheteurs. Le fait de se présenter faussement comme un consommateur constitue désormais une infraction. [www.pme.gouv.fr](http://www.pme.gouv.fr)

## Partir en toute confiance



La réservation de voyages sur l'internet connaît un essor continu. Les internautes peuvent ainsi préparer leur séjour, réserver leur hôtel ou une location de voiture, sélectionner un vol sec ou un forfait intégrant plusieurs prestations.

Sachez que les **catégories des hôtels** ne sont pas identiques d'un pays à un autre. Un hébergement trois étoiles peut ainsi avoir une signification différente selon qu'il est situé en France, en Italie ou en Espagne.

De même, il existe une différence entre les **vols charters et les compagnies régulières**. Alors que les seconds sont soumis à des horaires fixes, ceux des charters pourront être modifiés.

Réservation de dernière minute ? Il est possible que le voyageur doive vérifier la disponibilité du voyage. Veillez donc à obtenir la

**confirmation définitive** de votre réservation par le vendeur.

### En cas de problème, quel est mon interlocuteur ?

Si votre **circuit** touristique ne se déroule pas comme prévu, prenez contact directement avec votre **agence de voyage** afin de trouver une solution satisfaisante.

En matière de réservation de **billets d'avion**, sachez que le droit accorde certaines garanties au consommateur en cas de retard ou d'annulation d'avion. Renseignez-vous auprès de la **compagnie aérienne**.



### Passeport s'il vous plaît

Les sites spécialisés dans la vente de voyages en ligne proposent souvent des conseils sur les conditions d'accès aux pays de destination. Par précaution, il est recommandé de consulter également les dernières informations officielles délivrées par le **ministère des Affaires étrangères** sur les obligations administratives relatives au passage des frontières :

[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

### Bon à savoir

#### Puis-je annuler mon voyage ?

La loi n'accorde **pas de droit de rétractation** lorsque vous réservez une prestation de loisir en ligne. Cela concerne les billets de train, d'avion, les réservations d'hôtels ou la location de voiture. Pensez à vérifier votre commande avant de la valider définitivement.

Les assurances annulation couvrent des risques particuliers. Quant aux formules modifiables, vérifiez bien dans quelles conditions vous pourrez changer d'avis.

Dans certaines circonstances très rares, une annulation pourra être admise en cas de force majeure.

# Suis-je prêt pour mes achats ?



## 1 Je fais mes cadeaux de Noël en ligne, je m'y prends :

- a  Un mois avant, pour être sûr de tout recevoir à temps.
- b  Une semaine avant, avec internet ça va vite.
- c  Trois jours avant, c'est bien assez !

## 2 Sur un comparateur de prix, je vérifie :

- a  Que les frais et taxes sont bien indiqués.
- b  La présence de l'adresse postale du comparateur.
- c  Que le cybermarchand de mon choix est bien noté.

## 3 Quand je vais sur un site que je ne connais pas, je vérifie :

- a  Rien, je n'ai pas le temps.
- b  La présence des coordonnées du professionnel et des conditions contractuelles.
- c  La réputation du site.

## 4 Je valide ma commande :

- a  Je m'assure que le paiement est crypté.
- b  J'accepte les conditions sans rien vérifier.
- c  Je vérifie au préalable que les produits commandés correspondent à mes souhaits.

## 5 Je n'ai pas reçu mon colis le jour J :

- a  J'envoie immédiatement une lettre recommandée pour annuler ma commande.
- b  Je suis ma commande en ligne ou je contacte le service client.
- c  J'envoie une série de courriels menaçants.

## 6 J'exerce mon droit de rétractation, le commerçant :

- a  Peut me rembourser sous forme d'avoir sans mon accord.
- b  Doit me rembourser les frais de retour.
- c  Doit me rembourser les frais d'envoi.

Plusieurs réponses possibles

Bonnes réponses :

1. a [voir p. 6] 2. a, c [voir p. 11] 3. b, c [voir p. 5] 4. a, c [voir p. 6 et 7] 5. b [voir p. 8 et 10] 6. c [voir p. 9]



## liens utiles

### [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

Le site du Forum des droits sur l'internet. Sur l'espace « Internet et vous », retrouvez conseils et informations pratiques ainsi que le service de médiation du Forum, Médiateur Du Net.

### <http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr>

Le site de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes.

Ce guide a reçu le soutien de :

#### **FEVAD**

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) est l'organisation représentative du secteur de la vente à distance et du commerce électronique. Elle regroupe près de 700 sites internet parmi les principaux acteurs du e-commerce. La Fevad a notamment pour mission de promouvoir l'essor du commerce électronique en France, à travers son rôle pour le développement de la déontologie et de la confiance dans le domaine des ventes sur internet et de son action d'information, en direction des entreprises et du grand public.

[www.fevad.com](http://www.fevad.com)

#### **OR.GE.CO**

L'OR.GE.CO est une association de défense des consommateurs agréée par le ministère de l'Économie et des Finances et le ministère de la Justice. Son concept consumériste repose sur trois piliers : concertation, médiation, traitement des litiges. Par son approche objective et pragmatique, l'OR.GE.CO joue un rôle fort de sensibilisation sur l'ensemble des problèmes de consommation et d'environnement. L'OR.GE.CO interagit avec les pouvoirs publics au niveau local, national et auprès des structures nationales professionnelles de concertation.

[www.orgeco.net](http://www.orgeco.net)

