Acheter en ligne sans mauvaises surprises: la check-list

Effectuer quelques vérifications rapides avant et après la commande peut vous aider à éviter des problèmes et à réagir plus rapidement et correctement si nécessaire.

La check-list suivante s'applique aux achats effectués directement auprès de boutiques en ligne suisses soumises au droit suisse. D'autres règles peuvent s'appliquer aux plates-formes en ligne et aux boutiques étrangères.

1. Avant la commande



Avant même l'achat, il vaut la peine d'examiner de plus près le prestataire et ses conditions.

- ☐ Vérifier qui vend réellement le produit
- ☐ Vérifier le siège et les coordonnées du vendeur
- ☐ Lire les CG
- ☐ Vérifier si le droit suisse s'applique ou, p. ex., le droit d'un État membre de l'UE, etc.
- ☐ Vérifier les conditions contractuelles de retour et de garantie
- ☐ Clarifier si un retour volontaire est possible et qui supporte les frais de retour
- ☐ Tenir compte du délai de livraison
- ☐ Pour les boutiques inconnues, faire attention aux signaux d'alerte tels qu'un impressum manquant, des prix anormalement bas ou une commande exclusivement contre paiement

2. Après la commande



Conservez les documents concernant la commande. Ils peuvent être importants si quelque chose ne va pas plus tard.

- ☐ Conserver les confirmations de commande et les autres confirmations
- ☐ Sauvegarder le justificatif d'achat
- ☐ Garder un œil sur la date de livraison convenue

3. Après réception de la marchandise



Vérifiez la marchandise le plus rapidement possible. Si vous ne signalez pas un défaut à temps, vous pouvez perdre vos droits.

- ☐ Vérifier la marchandise le plus rapidement possible
- ☐ Contrôler si le bon produit a été livré
- ☐ Signaler immédiatement les défauts identifiables au vendeur
- ☐ Documenter les dommages ou les écarts avec des photos ou une description écrite
- ☐ Signaler les défauts cachés immédiatement après leur découverte

4. Si quelque chose ne va pas avec la marchandise

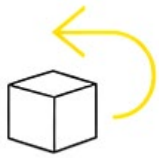


Vos prétentions s'adressent en principe au vendeur auprès duquel vous avez effectué l'achat.

- ☐ Signaler immédiatement le défaut au vendeur
- ☐ Communiquer clairement la solution souhaitée
- ☐ Conserver les justificatifs et la documentation
- ☐ Ne pas accepter que l'on vous renvoie simplement vers le fabricant
- ☐ Si nécessaire, faire appel à un spécialiste

Si le fabricant a fourni une garantie supplémentaire, d'autres droits peuvent en découler.

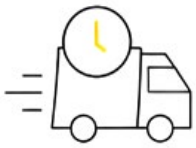
5. En cas de renvoi



La personne qui prend en charge les coûts dépend du motif du renvoi.

- ☐ Livraison erronée ou défectueuse: le vendeur prend en charge les frais de retour qui en découlent.
- ☐ Retour volontaire de marchandises irréprochables: les conditions de la boutique s'appliquent. La boutique peut déterminer qui prend en charge les frais de retour.
- ☐ Documenter le renvoi et le justificatif d'expédition

6. Si la livraison arrive trop tard



Un retard de livraison ne donne pas automatiquement droit à un retrait immédiat du contrat.

- ☐ Inviter le vendeur à livrer
- ☐ En règle générale, fixer un délai supplémentaire raisonnable
- ☐ S'il ne livre pas, faire valoir d'autres prétentions

Il en va autrement pour un délai de livraison fixe: si la marchandise doit expressément arriver au plus tard à un moment précis, le rappel et le délai supplémentaire peuvent être supprimés.

460.452.15 fr (dok.pf/pf.ch) 11.2026