|  |
| --- |
| Réflexion 2 – Réagir en cas de retard de livraison |
| **Durée** : 15’ | *Homme avec un remplissage uni*ou*Deux hommes avec un remplissage uni* | Source |

**Travail à faire**

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Le vendeur est-il obligé d’indiquer dans les conditions de ventes la date ou le délai de livraison ?
2. Quel est le délai de livraison légal si rien n’est indiqué dans les CGV ?
3. Lorsque la livraison n’est pas faite quelle est la procédure à suivre pour demander la livraison ?
4. Dans quel délai le remboursement doit-il être réalisé lorsque la livraison n’a pas lieu ?
5. Le vendeur peut-il se prévaloir d’une faute du transporteur pour ne pas exécuter ses obligations ?

**Doc. Recours en cas de retard ou de défaut de livraison d'une commande**

***Source : https://www.demanderjustice.com/***

En cas de retard ou à défaut de livraison malgré les relances, le client peut faire valoir ses droits au titre des *articles L216-1 et suivants du Code de la consommation* :

* Le vendeur est tenu d'**indiquer la date ou le délai de livraison** dans ses CGV (conditions générales de vente)
* À défaut de mention du délai de livraison, le vendeur a l'obligation de livrer le produit dans un **délai maximal de 30 jours** à compter du passage de la commande
* À défaut de livraison dans le délai indiqué dans les CGV ou 30 jours après le passage de la commande, l'acheteur doit demander la livraison du produit au vendeur dans un **délai raisonnable**, par lettre recommandée AR ou par email. Sans livraison dans ce nouveau délai, le client peut **demander l'annulation et le remboursement** de sa commande par tout moyen écrit.
* Lorsque la date ou le délai de livraison est une **condition essentielle de la vente**, l'acheteur peut demander la **résiliation du contrat sans délai raisonnable supplémentaire** accordé au vendeur.
* Lorsque la commande est annulée, le **remboursement** du client doit être effectué dans un **délai maximal de 14 jours** à compter de la réception du courrier de résiliation. À défaut, le vendeur doit lui payer des **intérêts de retard**.
* En aucun cas le vendeur ne peut transférer ses obligations au transporteur, le cas échéant. L'acheteur ne peut se voir opposer la faute du transporteur pour le retard ou le défaut de livraison : **le vendeur est seul responsable**.

**Réponses**

1. Le vendeur est-il obligé d’indiquer dans les conditions de ventes la date ou le délai de livraison ?
2. Quel est le délai de livraison légal si rien n’est indiqué dans les CGV ?
3. Lorsque la livraison n’est pas faite quelle est la procédure à suivre pour demander la livraison ?
4. Dans quel délai le remboursement doit-il être réalisé lorsque la livraison n’a pas lieu ?
5. Le vendeur peut-il se prévaloir d’une faute du transporteur pour ne pas exécuter ses obligations ?