



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Achat à distance : moyens de paiement, date de paiement et contestation

Vérfié le 03 octobre 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

En cas d'achat sur internet, par correspondance, par téléachat ou par téléphone auprès d'un professionnel, vous disposez de plusieurs solutions de paiement pour régler votre commande. Selon les vendeurs, votre commande peut être débitée (encaissée) immédiatement au moment de l'achat, à la réception du produit ou bien lors de la fourniture de la prestation de service. Vous pouvez contester une opération de paiement auprès de votre banque.

Moyens de paiement

Vous pouvez payer de différentes manières votre commande d'un bien ou d'une prestation de service conclue à distance.

Dans tous les cas, les sites de commerce en ligne doivent indiquer clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés.

➔ **A savoir :** le professionnel ne peut pas vous facturer de frais supplémentaires liés à l'utilisation d'un moyen de paiement.

Chèque ou espèces

Vous pouvez régler par chèque ou espèces au moment de la livraison de votre colis ou au moment de l'exécution de la prestation.

Carte bancaire

Vous pouvez régler par carte bancaire à la livraison de votre colis ou au moment de l'exécution de la prestation.

Votre paiement peut aussi avoir lieu immédiatement par carte bancaire, au moment de votre commande. Vous devez alors indiquer le numéro de votre carte bancaire, sa fin de validité, et les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte (cryptogramme visuel).

Vous devez vérifier que ces informations sont bien transmises de façon sécurisée. S'il s'agit d'un achat en ligne, l'URL de la page doit commencer par « *https://* » et le symbole d'un cadenas fermé doit apparaître dans la barre de recherche.

⚠ **Attention :** votre code confidentiel à 4 chiffres ne peut pas vous être demandé. Vous ne devez jamais le donner. Il ne sert qu'aux paiements en magasin.

Virement bancaire

Vous pouvez régler vos achats par virement bancaire, en cas d'abonnement par exemple, ou à crédit, après [avoir souscrit un crédit affecté \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2434\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2434).

Portefeuille électronique (PayPal, Paylib...)

Certains sites proposent le portefeuille électronique comme moyen de paiement pour payer en ligne des achats effectués sur internet.

Il peut être proposé sous des noms différents (par exemple, PayPal, Paylib).

Il n'y a pas besoin de rentrer ses informations bancaires à chaque paiement. Les achats s'effectuent par la saisie d'un identifiant de connexion ou d'une adresse de courrier électronique ainsi que d'un mot de passe, parfois associé à un code secret.

Vous devez créer auprès d'un organisme tiers (banque, opérateur télécom...) un compte avec un identifiant (mail ou numéro de téléphone) et un mot de passe.

Lors de votre inscription, vous enregistrez vos informations personnelles et vos données de paiement (c'est-à-dire le numéro à 16 chiffres de votre carte bancaire, sa date de validité et le cryptogramme à 3 chiffres). Les données sont stockées.

L'ouverture d'un tel compte est gratuite.

Cartes prépayées

Une fois créditée d'une somme d'argent, la carte prépayée peut être utilisée comme moyen de paiement jusqu'à épuisement de la somme rechargée. Il peut s'agir par exemple de cartes cadeaux, ou de cartes de paiement. Elles peuvent être rechargeables ou non.

Date de paiement

La loi autorise le professionnel à encaisser votre paiement dès la conclusion de la commande.

Certains professionnels proposent à leurs clients d'effectuer le paiement à la livraison du produit ou lors de la fourniture de la prestation.

Vous pouvez obtenir des informations sur la date du paiement dans les conditions générales de vente (CGV) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10483>). Ces dernières doivent vous être indiquées de façon claire et visible notamment sur le site du vendeur.

Contester une opération de paiement

Vous pouvez contester une opération de paiement auprès de votre banque dans des délais qui diffèrent selon que :

- vous avez ou non autorisé l'opération
- et, si vous ne l'avez pas autorisé, que la banque du bénéficiaire (le vendeur) est située ou non dans l'Union européenne (UE): [titleContent](#) ou dans l'Espace économique européen (EEE): [titleContent](#).

Vous n'avez pas autorisé l'opération

Banque du vendeur située dans l'UE ou EEE

Vous pouvez demander le remboursement de votre achat au plus tard dans un délai de 13 mois à partir de la date où votre compte a été débité.

Banque du vendeur située en dehors de l'UE ou EEE

Vous pouvez demander le remboursement de votre achat au plus tard dans un délai de 70 jours (éventuellement prolongés par contrat sans dépasser 120 jours) à partir de la date où votre compte a été débité.

Vous avez autorisé l'opération mais elle est mal exécutée

Vous pouvez demander le remboursement de votre achat dans un délai de 8 semaines à partir de la date où votre compte bancaire a été débité. La banque doit vous rembourser ou justifier son refus dans les 10 [jours ouvrables: \[titleContent\]\(#\)](#) de la réception de votre demande.

Textes de loi et références

- Code monétaire et financier : articles L112-11 à L112-13 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861876&cidTexte=LEGITEXT000006072026) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861876&cidTexte=LEGITEXT000006072026>)
Interdiction de frais liés au moyen de paiement
- Code monétaire et financier : article L133-24 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000022434913&cidTexte=LEGITEXT000006072026) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000022434913&cidTexte=LEGITEXT000006072026>)
Opération de paiement : contestation
- Code monétaire et financier : article L133-17 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000020861599&cidTexte=LEGITEXT000006072026) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000020861599&cidTexte=LEGITEXT000006072026>)
Opération de paiement : opposition
- Code monétaire et financier : article L133-18 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861595&cidTexte=LEGITEXT000006072026) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861595&cidTexte=LEGITEXT000006072026>)
Remboursement

Pour en savoir plus

- Guide des achats en ligne (PDF - 1.6 MB) [↗](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf)
Institut national de la consommation (INC)
- Acheter sur internet en 10 questions-réponses [↗](https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses) (<https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses>)
Institut national de la consommation (INC)
- Moyens de paiement [↗](http://www.abe-infoservice.fr/banque/moyens-de-paiement.html) (<http://www.abe-infoservice.fr/banque/moyens-de-paiement.html>)
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
- Achats en ligne par carte bancaire : quelles données personnelles fournir ? (PDF - 299.8 KB) [↗](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/_commerce-donnees_perso_achats_en_ligne.pdf) (https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/_commerce-donnees_perso_achats_en_ligne.pdf)
Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- Le portefeuille électronique ou numérique [↗](https://www.inc-conso.fr/content/le-portefeuille-electronique-ou-numerique) (<https://www.inc-conso.fr/content/le-portefeuille-electronique-ou-numerique>)
Institut national de la consommation (INC)
- Quels sont les moyens de paiement alternatifs ? [↗](https://www.economie.gouv.fr/particuliers/moyens-paiement-alternatifs) (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/moyens-paiement-alternatifs>)
Ministère chargé de l'économie

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires

- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0