# Expédition et livraison

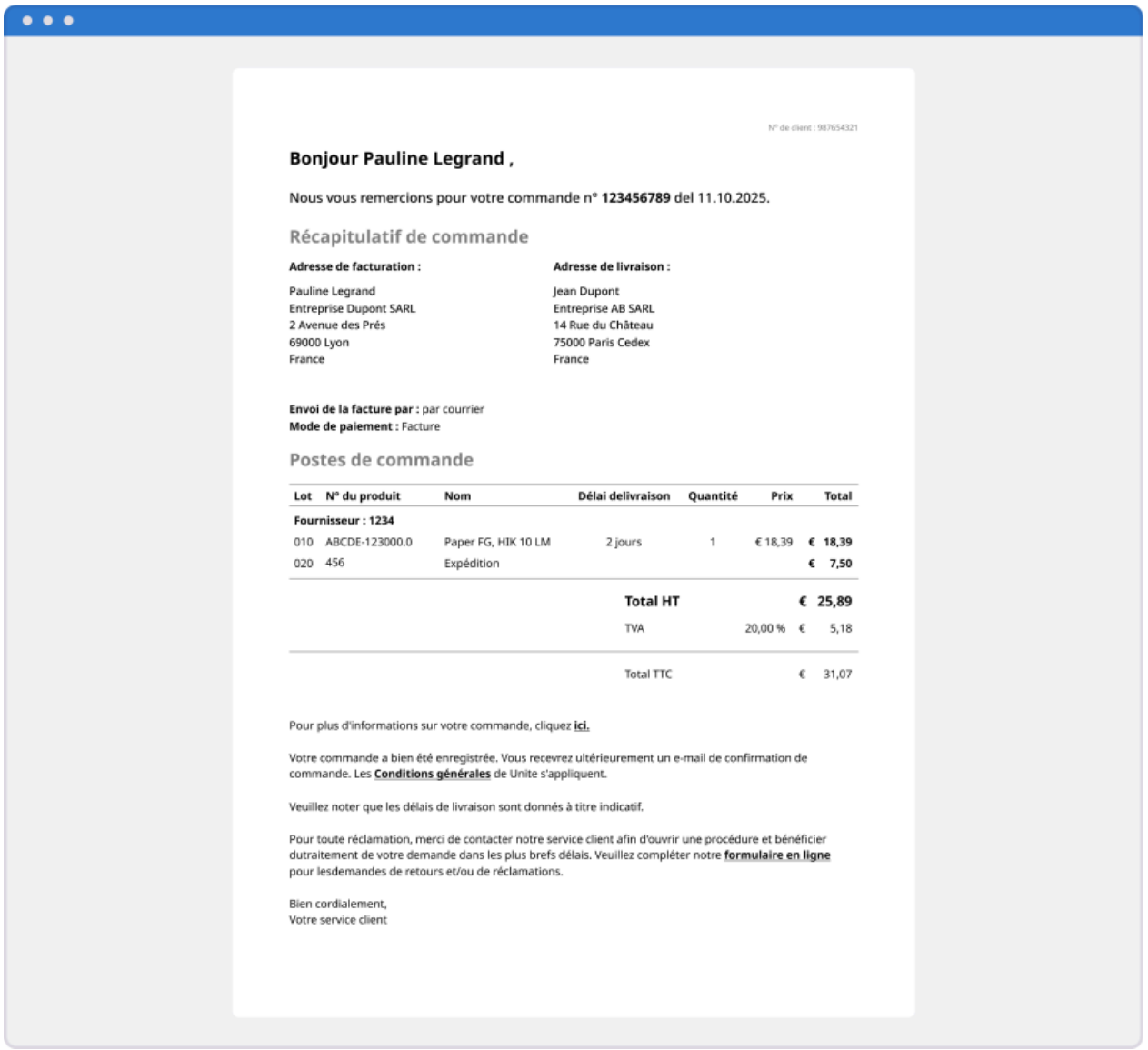
Dans cette section, vous retrouverez toutes les informations sur le déroulement des expéditions, les délais de livraison, les adresses de livraison et les frais d'expédition, ainsi qu'une FAQ.

## Expédition : déroulement

### Récapitulatif de commande et bon d'expédition

Après la réception de votre commande, un e-mail rappelant votre récapitulatif de commande avec le numéro de commande Unite vous sera adressé. Nous transférons ensuite votre commande aux fournisseurs respectifs. Un e-mail comportant les informations sur le délai de livraison estimé pour chaque article peut vous être adressé, ainsi que les informations de suivi, si le fournisseur propose ces services.

**E-mail n°1 : Récapitulatif de commande avec votre numéro de commande Unite**



N° de client : 987654321

**Bonjour Pauline Legrand ,**

Nous vous remercions pour votre commande n° **123456789** del 11.10.2025.

Récapitulatif de commande

**Adresse de facturation :**
Pauline Legrand
Entreprise Dupont SARL
2 Avenue des Prés
69000 Lyon
France

**Adresse de livraison :**
Jean Dupont
Entreprise AB SARL
14 Rue du Château
75000 Paris Cedex
France

**Envoi de la facture par :** par courrier
**Mode de paiement :** Facture

Postes de commande

| Lot | N° du produit | Nom | Délai delivraison | Quantité | Prix | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fournisseur : 1234** | | | | | | |
| 010 | ABCDE-123000.0 | Paper FG, HIK 10 LM | 2 jours | 1 | € 18,39 | **€ 18,39** |
| 020 | 456 | Expédition | | | | **€ 7,50** |
| | | | **Total HT** | | | **€ 25,89** |
| | | | TVA | | 20,00 % | € 5,18 |
| | | | Total TTC | | | € 31,07 |

Pour plus d'informations sur votre commande, cliquez **ici.**

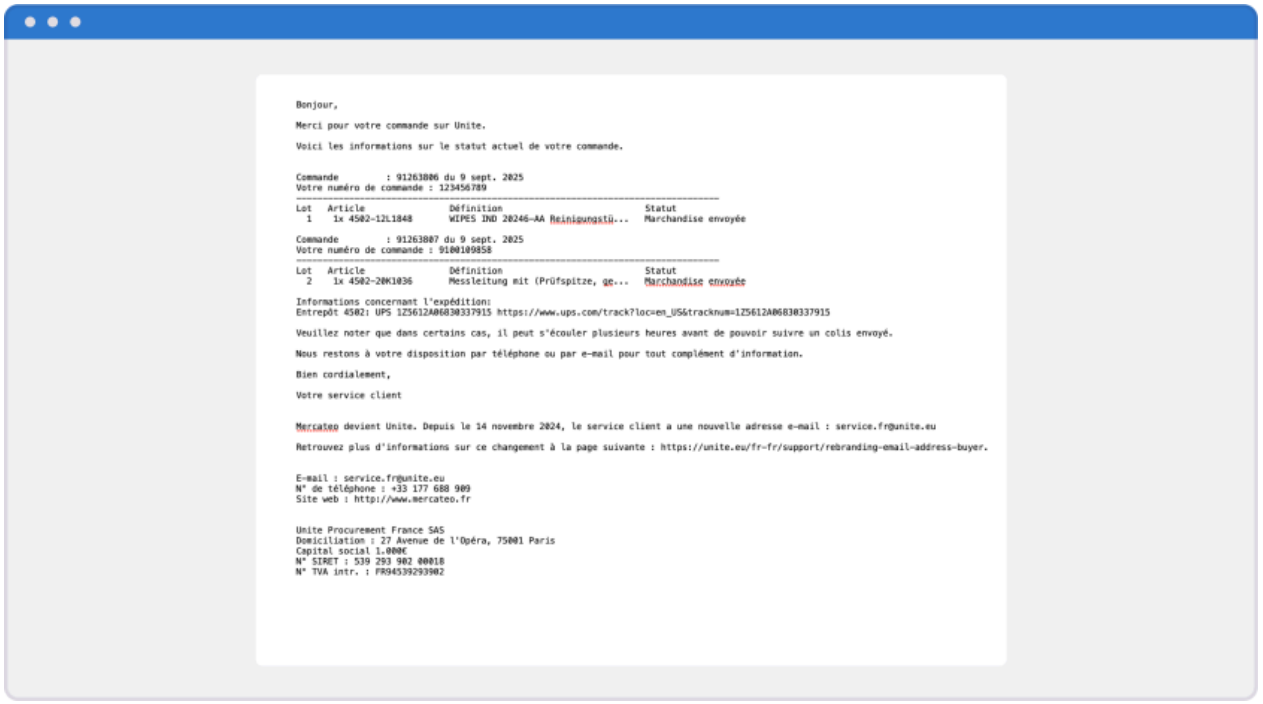
Votre commande a bien été enregistrée. Vous recevrez ultérieurement un e-mail de confirmation de commande. Les **Conditions générales** de Unite s'appliquent.

Veuillez noter que les délais de livraison sont donnés à titre indicatif.

Pour toute réclamation, merci de contacter notre service client afin d'ouvrir une procédure et bénéficier dutraitement de votre demande dans les plus brefs délais. Veuillez compléter notre **formulaire en ligne** pour lesdemandes de retours et/ou de réclamations.

Bien cordialement,
Votre service client

**E-mail n°2 : Information sur la date estimée de livraison (si proposé par le fournisseur)**



Bonjour,

Merci pour votre commande sur Unite.

Voici les informations sur le statut actuel de votre commande.

Commande : 91263806 du 9 sept. 2025
Votre numéro de commande : 123456789

| Lot | Article | Définition | Statut |
|---|---|---|---|
| 1 | 1x 4502-12L1848 | WIPES IND 20246-AA Reinigungstü... | Marchandise envoyée |

Commande : 91263807 du 9 sept. 2025
Votre numéro de commande : 9100109858

| Lot | Article | Définition | Statut |
|---|---|---|---|
| 2 | 1x 4502-20K1036 | Messleitung mit (Prüfspitze, ge... | Marchandise envoyée |

Informations concernant l'expédition:
Entrepôt 4502: UPS 1Z5612A06830337915 https://www.ups.com/track?loc=en_US&tracknum=1Z5612A06830337915

Veuillez noter que dans certains cas, il peut s'écouler plusieurs heures avant de pouvoir suivre un colis envoyé.

Nous restons à votre disposition par téléphone ou par e-mail pour tout complément d'information.

Bien cordialement,

Votre service client

Mercateo devient Unite. Depuis le 14 novembre 2024, le service client a une nouvelle adresse e-mail : service.fr@unite.eu

Retrouvez plus d'informations sur ce changement à la page suivante : https://unite.eu/fr-fr/support/rebranding-email-address-buyer.

E-mail : service.fr@unite.eu
N° de téléphone : +33 177 688 989
Site web : http://www.mercateo.fr

Unite Procurement France SAS
Domiciliation : 27 Avenue de l'Opéra, 75001 Paris
Capital social 1.000€
N° SIRET : 539 293 902 00018
N° TVA intr. : FR94539293902

### Transporteur et service de livraison

Le fournisseur sélectionne un transporteur et lui confie votre commande. Voici une liste non exhaustive des principaux transporteurs par pays :

• France : Chronopost, Colissimo, TNT, DPD, UPS

• Allemagne : DHL, GLS, UPS, Hermes

• Autriche : Österreichische Post, DPD Austria, GLS Austria, DHL, Hermes

• Espagne : SEUR, GLS, DHL, UPS, DPD

• Hongrie : DHL, GLS, DPD, UPS, ExpressOne

• Italie : BRT, GLS, DHL, UPS, TNT

• Pays-Bas : PostNL, UPS, DHL, DPD, TNT

• Pologne : DPD, DHL, GLS, FedEx, UPS

• Royaume-Uni : DHL, DPD, PARCEL FORCE, UPS, FED EX

• Suisse : Schweizerische Post, DPD Schweiz, DHL Schweiz, UPS Schweiz, GLS Schweiz

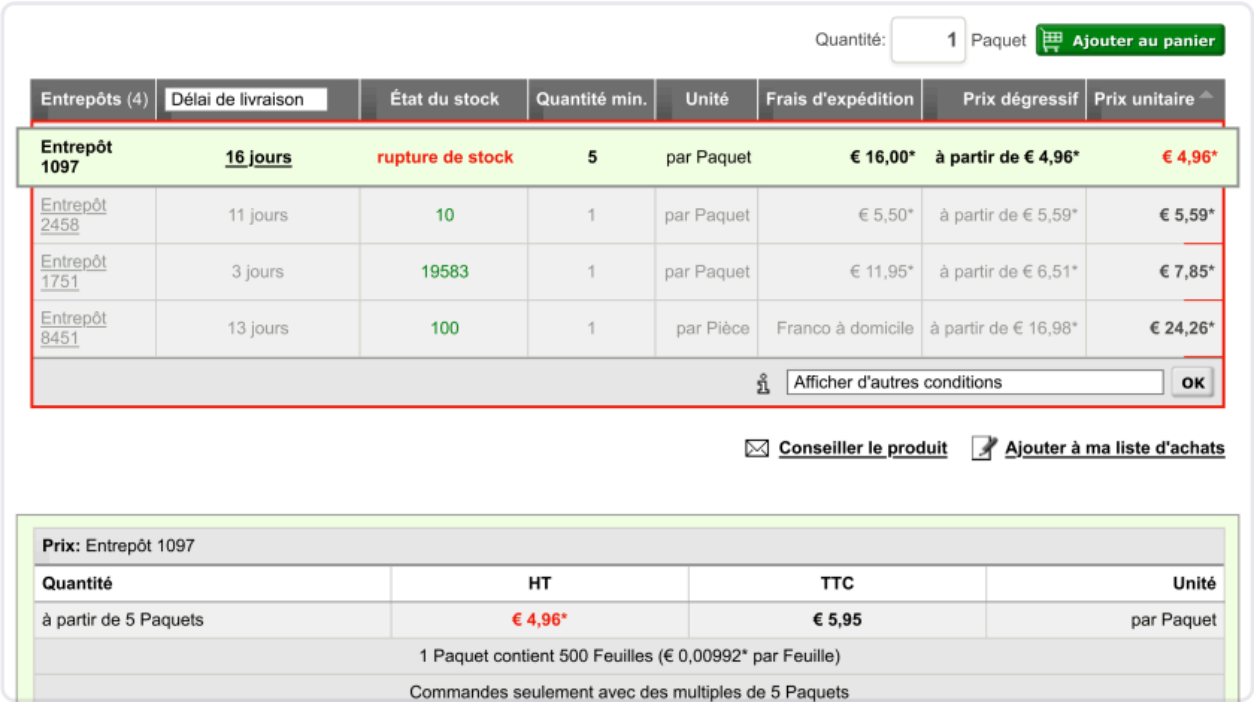
### Livraison de votre commande

Votre commande est livrée du lundi au vendredi aux horaires de bureau et à l'adresse indiqués. Selon les articles commandés et les fournisseurs sollicités, il s'agira soit d'une seule livraison ou de livraison séparées.

## Délais de livraison et adresses de livraison

### Délais de livraison

Pour connaître les délais de livraison, cliquez sur l'article que vous souhaitez acheter. Les délais de livraison sont indiqués à côté de chaque fournisseur (entrepôt) sur la page produit. Vous pouvez ainsi comparer immédiatement les délais de livraison et l'état du stock.



Quantité: 1 Paquet Ajouter au panier

| Entrepôts (4) | Délai de livraison | État du stock | Quantité min. | Unité | Frais d'expédition | Prix dégressif | Prix unitaire |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Entrepôt 1097** | **16 jours** | rupture de stock | **5** | par Paquet | **€ 16,00*** | **à partir de € 4,96*** | **€ 4,96*** |
| Entrepôt 2458 | 11 jours | 10 | 1 | par Paquet | € 5,50* | à partir de € 5,59* | **€ 5,59*** |
| Entrepôt 1751 | 3 jours | 19583 | 1 | par Paquet | € 11,95* | à partir de € 6,51* | **€ 7,85*** |
| Entrepôt 8451 | 13 jours | 100 | 1 | par Pièce | Franco à domicile | à partir de € 16,98* | **€ 24,26*** |

Afficher d'autres conditions OK

Conseiller le produit Ajouter à ma liste d'achats

**Prix:** Entrepôt 1097

| Quantité | HT | TTC | Unité |
|---|---|---|---|
| à partir de 5 Paquets | € 4,96* | € 5,95 | par Paquet |
| 1 Paquet contient 500 Feuilles (€ 0,00992* par Feuille) | | | |
| Commandes seulement avec des multiples de 5 Paquets | | | |

Vous pouvez consulter les informations complémentaires tels que l'état du stock, les frais d'expédition et les conditions de retour par entrepôt.



**Prix:** Entrepôt 1097

| Quantité | HT | TTC | Unité |
|---|---|---|---|
| à partir de 5 Paquets | € 4,96* | € 5,95 | par Paquet |
| 1 Paquet contient 500 Feuilles (€ 0,00992* par Feuille) | | | |
| Commandes seulement avec des multiples de 5 Paquets | | | |
| Quantité de commande minimale: 5 Paquets ( € 24,80* hors TVA ) | | | |

**État du stock:** Entrepôt 1097

Affichez des **informations plus détaillées sur le stock**.

**Frais d'expédition:** Entrepôt 1097

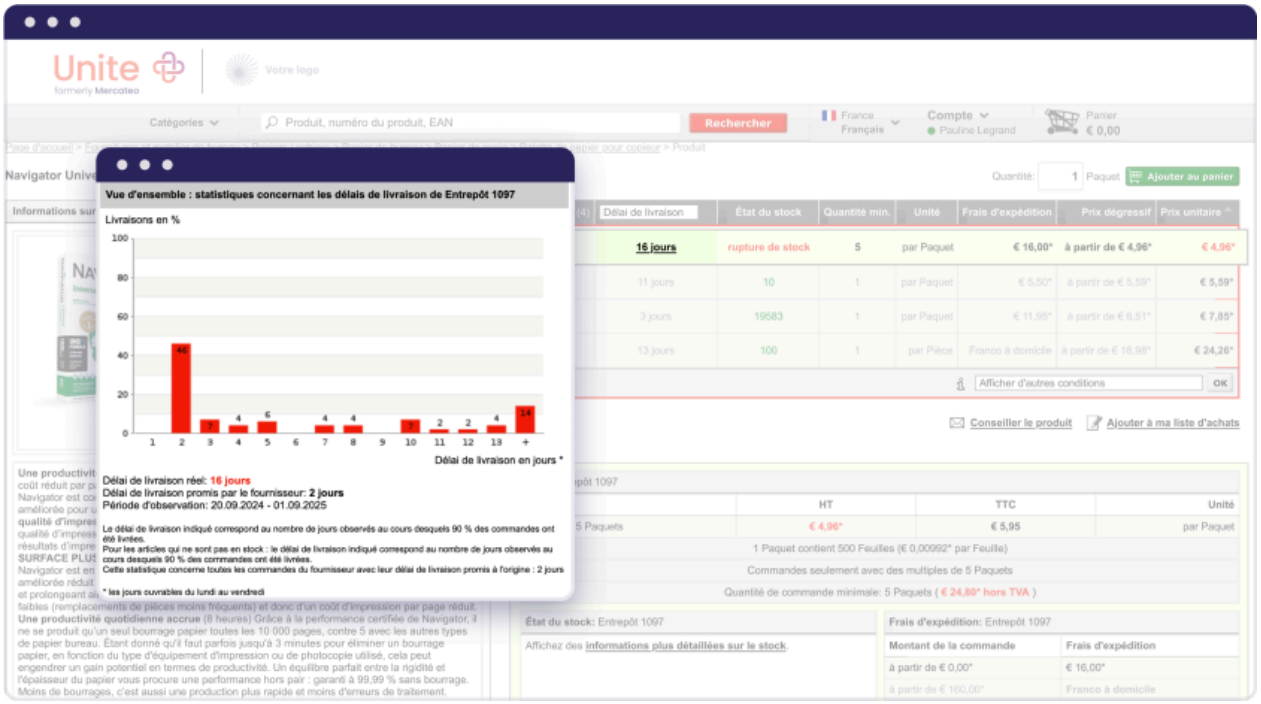
| Montant de la commande | Frais d'expédition |
|---|---|
| à partir de € 0,00* | € 16,00* |
| à partir de € 160,00* | Franco à domicile |

**Conditions de retour pour ce produit :** Entrepôt 1097

Période: Dans les 10 jours
État de l'emballage: Emballage d'origine fermé, non endommagé
État de la marchandise: Non utilisé
Frais de retour: À la charge du client
Frais de traitement: forfait € 10,00*

Le délai de garantie légal stipulé dans les Conditions générales conserve sa validité indépendamment des droits de retour indiqués.

Le degré de fiabilité de livraison pour chaque fournisseur (entrepôt) s'affiche en cliquant sur les délais de livraison.




**Bon à savoir :** Sélectionnez le délai de livraison souhaité ou utilisez la fonctionnalité d'optimisation du panier d'achats pour bénéficier de la meilleure combinaison : prix avantageux, rapidité et livraison regroupée.

## Adresses de livraison

Dans le récapitulatif de commande, vous avez la possibilité d'indiquer une adresse de livraison. Pour en savoir plus sur le paramétrage des adresses de livraison, consultez la page Profil et gestion du compte.

### Livraison sur un point de collecte ou une boîte postale

La livraison de votre commande à un point de collecte ou à une boîte postale n'est pas possible.

### Livraison à l'étranger

Unite ne traite que les livraisons au niveau national, l'expédition à l'étranger n'est pas possible. Pour des commandes en dehors de votre pays, nous vous invitons à consulter le site Unite du pays souhaité, vous y trouverez les articles disponibles.

• France : www.mercateo.fr

• Allemagne : www.mercateo.com

• Autriche : www.mercateo.at

• Belgique : www.mercateo.be

• Espagne : www.mercateo.es

• Hongrie : www.mercateo.hu

• Irlande : www.mercateo.ie

• Italie : www.mercateo.it

• Pays-Bas : www.mercateo.nl

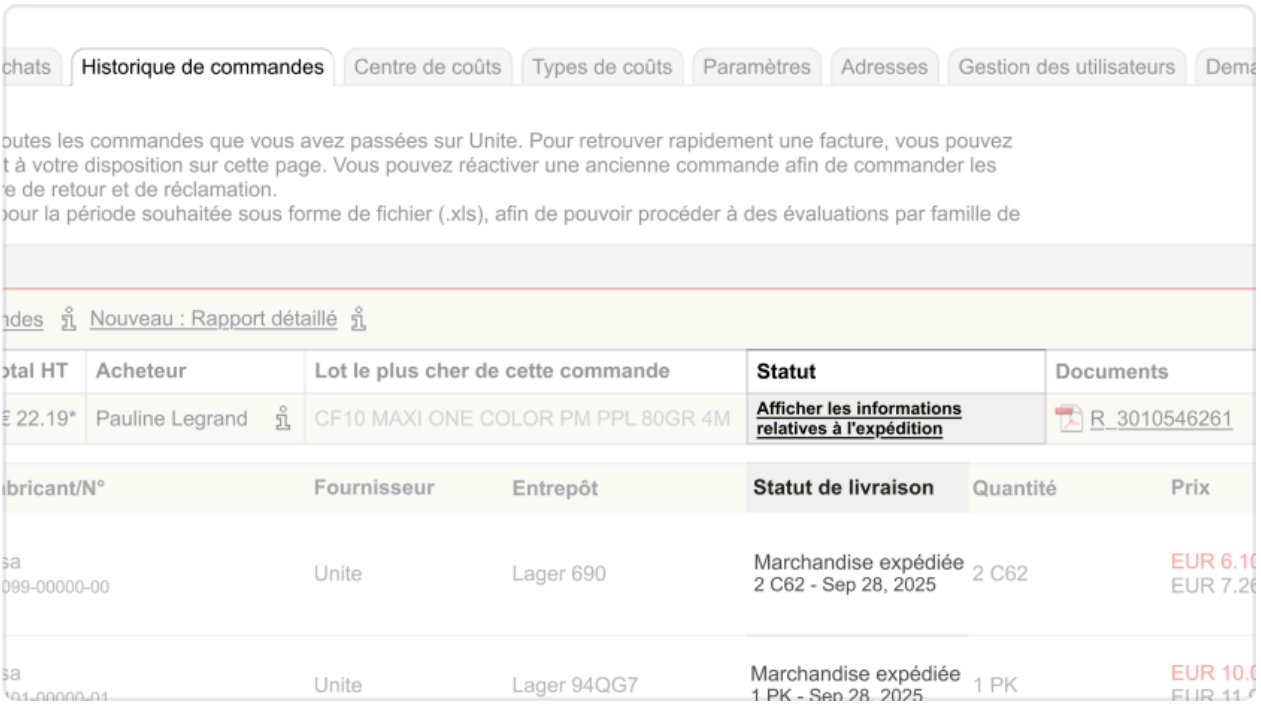
• Pologne : www.mercateo.com.pl

• Royaume-Uni : www.mercateo.co.uk

• Suisse : www.mercateo.ch

### Accéder aux informations de livraison

Rendez-vous à l'onglet « Historique de commandes » dans votre compte. Dans la colonne « Statut », cliquez sur « Afficher les informations relatives à l'expédition ».




Un e-mail comportant les informations sur la date de livraison estimée pour chaque article peut vous être adressé, ainsi que les informations de suivi, si le fournisseur propose ces services.

## Frais d'expédition

Les frais d'expédition varient d'un fournisseur à l'autre selon leurs méthodes de calcul. Vous pouvez comparer les frais d'expédition de chaque fournisseur sur la page d'information du produit.




Vous les retrouvez également dans le panier et le récapitulatif de commande.

| | Lot | Commande minimale | Prix HT | Frais d'expédition | TVA 20% | Prix TTC |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | € 10,00* | € 22,22* | € 9,00* | € 6,24 | € 37,46 |
| | 2 | € 0,00* | € 156,40* | € 0,00* | € 31,28 | € 187,68 |
| | 1 | € 15,00* | € 245,29* | € 5,95* | € 50,25 | € 301,49 |
| | 4 | | € 423,91* | € 14,95* | € 87,77 | € 526,63 |

Si votre commande contient des articles de divers fournisseurs, les frais d'expédition seront prélevés séparément pour chaque article.

## FAQ

**Nous n'avons pas réceptionné l'e-mail d'information de livraison. Que devons-nous faire ?**

Il est possible que votre filtre de spam bloque l'e-mail. Vérifiez votre dossier spam ou la corbeille. En cas de besoin, contactez votre service informatique pour modifier les paramètres de vos spams pour la réception des e-mails adressés par Unite.

Autre raison possible : nous n'avons pas réceptionné de confirmation d'expédition du fournisseur. Dans ce cas, veuillez contacter le service clientèle pour obtenir plus d'information. Afin de pouvoir traiter votre demande, vos numéros de commande et client vous seront demandés.

---

**Comment suivre notre commande ?**

Si le fournisseur fournit un numéro de suivi, un e-mail de confirmation d'expédition vous sera adressé, vous y retrouverez toutes les informations de votre livraison.

**À l'attention des pays (sauf l'Allemagne) :**

Sinon, veuillez contacter le service clientèle pour obtenir plus d'information. Afin de pouvoir traiter votre demande, vos numéros de commande et client vous seront demandés.

---

**Que faire en cas d'absence lors de la réception de la commande ?**

Le transporteur livrera votre commande à l'adresse de livraison indiquée. En cas d'absence, le transporteur vous adressera une notification contenant les instructions et les informations à suivre.

---

**La commande n'a pas été livrée dans les délais indiqués, que devons-nous faire ?**

Pas d'inquiétude, nous nous en chargeons. Merci de contacter le service client ou remplissez le formulaire de demande de délai de livraison.

Pour éviter tous retards, vérifiez les informations suivantes :

• **Numéro de téléphone manquant :** merci de bien vouloir indiquer un numéro de téléphone joignable aux horaires de travail.

• **Paiement d'avance effectué :** si vous avez opté pour le mode de paiement « Paiement d'avance », la marchandise est expédiée après réception du paiement. Vous pouvez changer votre mode de paiement dans les paramètres de votre

compte.

• **Adresses de livraison :** vérifiez que l'adresse de livraison renseignée est correcte et complète.

• **Tentatives de livraison :** merci d'honorer le créneau de livraison indiqué par le transporteur pour la réception de votre commande.

---

**Pourquoi la livraison ne contient pas tous les articles commandés ?**

Il est possible que tous les articles ne soient pas expédiés le même jour. Un e-mail comportant les informations sur le délai de livraison estimé pour chaque article peut vous être adressé.

Si vous n'avez pas réceptionné tous les articles ou la bonne quantité aux délais indiqués, merci de suivre notre procédure de retour.

---

**Comment faire un retour ou une réclamation ?**

Consultez le premier e-mail adressé par Unite avec votre numéro de commande. Cliquez sur le lien « formulaire en ligne » et remplissez le formulaire.

Ou rendez-vous sur votre compte et retrouvez votre commande dans l'onglet « Historique de commandes ». Sélectionnez la commande concernée. Dans la colonne « Demande de retour », cliquez sur l'icône « flèche retour » et complétez le formulaire de retour.

Pour en savoir plus sur la procédure de retour de Unite, consultez notre page Retours et réclamations.

---