

Exigences de certification

1. Identification du vendeur

Le magasin en ligne doit s'identifier en un endroit aisément accessible, sous une référence claire (par ex. : « notre équipe ») et de manière simple à consulter et à imprimer ; cette identification doit comporter les éléments suivants :

- Société (nom et forme juridique);
- Nom du représentant légal;
- Adresse géographique de la société (rue, code postal, localité);
- Numéro de téléphone et adresse E-Mail pour les demandes des clients (service clientèle);
- Numéro d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés; et
- dans le cas où le magasin en ligne exerce une activité soumise à la TVA, son numéro d'identification.

2. Informations pré-contractuelles et conditions générales de vente

Avant toute commande, le magasin en ligne doit impérativement informer le client, de manière claire et compréhensible et en un endroit approprié, sur les principales caractéristiques des produits commandés (description du produit). Avant que le client ne confirme définitivement sa commande, celui-ci doit obligatoirement être informé sur la possibilité technique de corriger toutes les données (par ex. bouton „reset”, sur les différentes étapes de la conclusion du contrat ainsi que sur la possibilité d'enregistrer et de rendre accessible le texte du contrat ainsi que sur les différentes langues dans lesquelles le contrat peut être conclu.

Si des conditions générales de vente sont utilisées, celles-ci doivent alors être indiquées sur la page d'accueil du magasin en ligne au moyen d'une référence claire (par ex. : « CGV ») ainsi qu'à proximité immédiate du bouton de validation de commande. Leur longueur, forme, couleurs et format d'écriture doivent être choisis de telle manière que le client puisse facilement les suivre et les comprendre. Les conditions générales de vente doivent être écrites de manière claire et compréhensible dans les langues des clients auxquels l'offre est adressée ; ceux-ci doivent aussi pouvoir les enregistrer ou les reproduire convenablement.

3. Conformité des ventes et du marketing; protection de la jeunesse

Le magasin en ligne s'engage à proposer uniquement des produits dont la vente sur Internet est incontestablement autorisée et à se conformer à toutes les dispositions légales de vente et aux restrictions géographiques et spécifiques. Toute représentation de texte et de photo doit absolument être conforme aux dispositions légales.

Le magasin en ligne s'engage plus particulièrement, grâce à des mécanismes reconnus de contrôle d'âge, (par ex. copie de la carte d'identité jointe à un numéro de compte ou de carte de crédit portant le même nom) à s'assurer que des produits, dont la vente exclusivement destinée aux adultes, ne puissent être livrés à des mineurs ou que des contenus dangereux pour la jeunesse ne soient accessibles à des enfants.

Si des offres sont destinées aux jeunes, leur crédibilité ou leur inexpérience ne doit être en aucun cas utilisée à des fins commerciales, notamment à la collecte de renseignements.

Dans la mesure où le magasin en ligne envoie de lui-même dans le cadre d'une relation déjà existante avec un client des courriers électroniques visant à promouvoir les ventes (informations sur des nouveautés), ceux-ci doivent être reconnaissables en tant que tels (indication obligatoire du caractère commercial dans la ligne « objet »). Le destinataire de tels courriers électroniques doit pouvoir avoir la possibilité de faire cesser facilement tout envoi supplémentaire d'un tel courrier.

4. Transparence des prix et modalités de paiement

Le magasin en ligne doit indiquer les prix à payer (somme totale) comprenant toutes les taxes (par ex. TVA), frais de douanes ou autres ainsi que tous frais supplémentaires (par ex. frais d'emballage et d'envoi). Les prix doivent être clairement et directement indiqués près des offres et facilement reconnaissables. En cas de commande de plusieurs articles, le système de commande du magasin en ligne doit permettre à chaque instant au cyberclient de contrôler les articles commandés et leur quantité.

Les offres temporaires et les offres spéciales promotionnelles (par ex. réduction, supplément gratuit, cadeau, jeu, concours) doivent être clairement identifiables en tant que telles, et les conditions d'utilisation ou de participation doivent être facilement accessibles et être clairement définies.

Le magasin en ligne doit indiquer avant la commande la somme totale qui sera obligatoirement à payer, à moins qu'exceptionnellement, il n'ait la possibilité de donner un prix sous réserve de changement (par ex. en cas de délai de livraison convenu supérieur à 4 mois ou de rapport d'obligation permanent).

Le magasin en ligne doit indiquer de manière claire et compréhensible tous les détails concernant les modalités de paiement et en particulier les coûts supplémentaires éventuels liés au mode et à la date de règlement choisis (par ex. prélèvement automatique ou paiement électronique).

Un magasin en ligne qui comptabilise ses services en ligne à l'aide d'une facturation téléphonique doit indiquer clairement avant la commande tous les coûts de connexion supplémentaires et, sous réserve d'un autre accord avec le client, établir une facture anonyme.

5. Confirmation de commande; informations post-contractuelles

Le magasin en ligne doit immédiatement confirmer la commande au client soit par courrier électronique, soit en ligne. Le client doit recevoir, au plus tard à la livraison, une confirmation écrite de la commande, dans laquelle les éléments suivants doivent être obligatoirement mentionnés:

- la description du produit et les différentes étapes de conclusion du contrat (n° 2);
- réserves éventuelles de fourniture (n° 6);
- le prix de chaque produit et la somme totale de la commande (n° 4);
- frais d'emballage et d'envoi supplémentaires (n° 4);
- modalités de paiement (n° 4); et
- modalités de livraison (n° 6).

La confirmation de commande doit être clairement rédigée, comporter et surtout mettre en relief les éléments suivants:

- modalités du droit de rétractation ou de renvoi (n° 7);
- nom et adresse de la société (n° 1);
- informations sur le service-clients (n° 1) et conditions de garantie en vigueur;
- le cas échéant la durée minimale du contrat et les conditions de résiliation (en cas d'actes durables ou réguliers comme par ex. abonnements à une revue, contrat de téléphonie mobile);

Lorsque les informations précitées sont en partie contenues dans les conditions générales de vente, celles-ci doivent être envoyées en entier sous forme écrite.

6. Livraison et service-clients

Le magasin en ligne doit informer le client sur les modalités de livraison, notamment sur :

- de possibles limitations régionales de la zone de livraison;
- les délais de livraison prévus;
- le non-respect prévisible du délai de livraison prévu;
- la non-livraison de produits épuisés.

Le magasin en ligne doit clairement informer le client sur d'éventuelles réserves, comme la possibilité de livraison d'un produit équivalent ou en cas d'indisponibilité de non-livraison (réserves de fourniture).

Le magasin en ligne doit s'engager sur une date de livraison ferme et informer le client de la livraison effective du produit. Si le délai de livraison convenu n'est pas respecté, le magasin en ligne s'engage à rembourser, dans un délai de 30 jours, tout paiement effectué d'avance par le client à la demande de celui-ci.

Les demandes et les réclamations des clients doivent être traitées dans un délai raisonnable par le magasin en ligne.

7. Droit de rétractation ou de renvoi et remboursement du prix d'achat

Le magasin en ligne doit accorder, à réception du produit par le client, un droit de rétractation pendant un délai de 2 semaines au moins ou un droit de retour illimité (en cas de fourniture de services : à compter de la date de conclusion du contrat) et informer le client de l'existence de ces droits avant la commande. Si le client utilise effectivement son droit de rétractation et renvoie le produit conformément aux conditions contractuelles, le magasin en ligne s'engage à lui rembourser immédiatement le prix d'achat ou, au plus tard, dans un délai de 30 jours suivant le retour des produits.

Quand un droit de rétractation (pas de renvoi) est accordé, et conformément à la législation en vigueur, les frais de retour peuvent être à la charge du client comme prévu par la

réglementation expresse du contrat. Pour les commandes globales valant plus de 40 EUR, les frais de retour ne doivent pas être à la charge du client lorsque celui-ci retourne un des produits séparément et dont la valeur est inférieure à 40 EUR.

Le magasin en ligne n'a pas le droit de faire dépendre l'acceptation du renvoi de marchandises ou le remboursement du prix d'achat du fait que l'envoi ne soit pas suffisamment affranchi, ou que le produit n'ait été utilisé, ou qu'il ne soit pas dans son emballage d'origine; mais il doit informer le client avant la commande, qu'en cas d'utilisation du produit, la somme légal prévue en cas de détérioration, de surtaxe ou d'emballage manquant lui sera déduite.

Le magasin en ligne doit informer clairement avant toute commande qu'en cas de contrat pour une livraison de produits particuliers (notamment vêtement sur mesure, denrées périssables, logiciels descellés ou téléchargés, journaux) ou la fourniture de services (par ex. contrats d'accès Internet ou de téléphonie mobile), il n'existe pas de droit de rétractation légal ou bien que celui-ci, en accord avec le client, expire à l'avance et que de même aucun droit de rétractation librement consenti n'est accordé; en dépit de ce qui précède, le client conserve le droit de retourner les produits en cas de livraison erronée ou de violation des garanties légales et conventionnelles ou de dol.

Afin d'éviter tout malentendu, le magasin en ligne doit mettre à disposition du client un formulaire de renvoi sur lequel celui-ci peut indiquer s'il souhaite retourner définitivement le produit et ainsi se faire rembourser le prix d'achat, ou s'il souhaite échanger le produit voire le faire réparer.

8. Protection de la vie privée

Le magasin en ligne s'engage à respecter la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Il s'engage notamment à informer le client de manière complète des droits qui sont les siens ainsi que des principes de base de sa politique en la matière et ce, en un endroit aisément accessible (Privacy-Statement). Le magasin en ligne doit mentionner le nom du responsable dans la société, si existant, de la protection des données et des autorités de surveillance compétentes.

Demande, traitement et utilisation à des fins propres

Le magasin en ligne n'est autorisé à demander, traiter et utiliser les données personnelles d'un client que dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la conclusion, au contenu ou à une modification du contrat (données personnelles), et s'engage à ne demander que le minimum requis de données personnelles. Ces données peuvent être enregistrées de manière anonyme; en cas d'utilisation de cookies, le client doit être informé, en termes généraux, du volume, des finalités et des utilisations proposées de toute information provenant de ces cookies. Les données liées au paiement doivent être effacées dès que celles-ci ne sont plus nécessaires à cette fin.

Transmission à des tiers

Le magasin en ligne ne peut communiquer les données personnelles à des tiers que si le client y a expressément consenti ou si la loi le requiert (par ex. transmission aux autorités judiciaires). La communication de données d'utilisation n'est permise qu'anonymement ; la communication de données liées au paiement n'est permise que dans le cadre où celles-ci sont nécessaires à des fins de recouvrement.

Forme de consentement

Tout consentement doit être donné clairement et sciemment par le client avant toute commande, et celui-ci doit pouvoir consulter à tout moment le contenu de ce consentement.

Demande de renseignement, d'effacement ou de blocage

Le magasin en ligne s'engage à fournir au client, sur sa demande, gratuitement et à tout instant, tous les renseignements sur ses données personnelles enregistrées (volume, finalités, utilisation par des tiers) et, sur sa demande, les effacer, les corriger ou les bloquer en cas d'utilisation à des fins publicitaires, de sondages d'opinion ou d'études de marché.

9. Sécurité des données et du système

Le magasin en ligne s'engage à utiliser un système de sécurité électronique adéquat, notamment une technique de cryptographie, des dispositions contre l'accès au système par un tiers non-autorisé et des serveurs sécurisés, afin de protéger la vie privée du client et d'empêcher toute utilisation illicite.

Le transfert électronique des informations relatives au paiement doit toujours être crypté. Le client doit être informé des méthodes de cryptage en un endroit aisément accessible.

La transmission des informations relatives au paiement sans cryptage peut être proposée au client en option (par ex. dans l'hypothèse où le client est dans l'impossibilité d'utiliser le cryptage pour des raisons techniques). Avant de choisir cette option, le client doit avoir été averti, de manière claire et précise, des risques d'une telle transmission.

- les conditions générales de vente de l'autre partie contractuelle du service convenu.

L'intermédiaire doit aussi s'assurer que l'organisateur du voyage ou le fournisseur du service remplit les obligations comme décrites au n°10.

10. Exigences particulières pour les voyages, l'hébergement, le transport et les loisirs

Les sociétés organisant des voyages ou fournissant des services dans les domaines de l'hébergement, du transport et des loisirs doivent envoyer à temps avant le début du service ou déposer à un endroit approprié (par ex. guichet de l'aéroport, réception de l'hôtel, caisse du concert) les documents nécessaires (documents relatifs au voyage, confirmation de réservation, tickets de concert) afin de permettre au client d'obtenir le service convenu.

A défaut de livraison de biens physiques (marchandises), les éléments précités, à savoir les numéros 2, § 1 alinéa 1, numéro 3, § 1 alinéa 1 et § 2, numéro 5, § 1 alinéa 2, § 2 et 3, numéro 6, § 1, 2 et 3 ainsi que le numéro 7 ne s'appliquent pas aux fournisseurs de service nommés ci-après. Les exigences supplémentaires suivantes sont applicables à leur place :

a) Organisateur de voyage

Un magasin en ligne qui lui-même offre la conclusion de contrats ayant pour objet un voyage et qui, quant à la fourniture du voyage, devient lui-même une partie du contrat (organisateur du voyage), doit satisfaire aux exigences supplémentaires suivantes :

aa) Informations pré-contractuelles et conditions générales

Avant toute réception de commande, l'organisateur du voyage doit informer, de manière claire et précise et en un endroit aisément accessible, le client des éléments suivants :

- le prix du voyage (somme totale) et les modalités de paiement comme décrits au n° 4;
- remarques sur d'éventuels changements de prix et explication de ceux-ci et sur des informations non-comprises dans le prix du voyage ;
- le lieu précis de destination ou, si le voyage comprend plusieurs séjours, les différents lieux de destination ainsi que la durée de chaque période et les dates de départ et d'arrivée;
- les moyens de transport (caractéristiques et classe) ;
- le type d'hébergement (type, endroit, catégorie ou confort, caractéristiques principales et, le cas échéant, son classement en tant que site touristique);
- le type de pension (par ex. demi-pension);
- informations sur la contraction possible d'assurances couvrant les frais d'annulation de voyage ou de rapatriement en cas d'accident ou de maladie en indiquant nom et adresse de l'assureur;
- et le cas échéant :
- itinéraire (par ex. pour les circuits touristiques);
- obtention nécessaire d'un passeport ou d'un visa;
- formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, (par ex. vaccins, certificats médicaux);
- nombre minimal de participants au voyage ;
- visites, excursions et autres prestations comprises dans le prix du voyage;

bb) confirmation de commande; informations post-contractuelles

Le client doit recevoir, au plus tard à la livraison des documents relatifs au voyage, une confirmation soit par courrier électronique, courrier ou par fax, comprenant les données suivantes:

- nom et adresse de l'organisateur du voyage;
- le prix du voyage (somme totale) et les modalités de paiement comme décrits au n° 4;
- les conditions générales de vente;
- les informations mentionnées dans aa) ;

b) Intermédiaire

Les magasins en ligne qui arrangent la conclusion de contrats ayant pour objet un voyage ou la fourniture de service entre le client et l'organisateur ou le fournisseur et qui ne sont pas eux-mêmes, quant à la fourniture du voyage ou du service, une partie du contrat (intermédiaire), doivent, avant toute réception de commande, informer, de manière claire et précise et en un endroit aisément accessible, le client des éléments suivants :

- le fait que, concernant le service convenu, l'intermédiaire n'est pas une des parties du contrat;
- le nom et l'adresse de l'autre partie contractuelle du service convenu; et