



### **1 > Contrat de vente**

**La commande doit être effectuée en 3 étapes obligatoires :**

- 1 - Visualisation du détail de la commande et de son prix total.
- 2 - Correction d'éventuelles erreurs.
- 3 - Confirmation de la commande.

**Obligation de faire apparaître les mentions suivantes :**

- les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs et de les corriger ;
- les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- les modalités d'archivage de la commande (pendant 10 ans à partir de 120 €) ;
- les moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le vendeur est soumis.

Mentions non applicables aux contrats de fourniture de biens ou de prestation conclus exclusivement par échange de courriels. Le gestionnaire du site est entièrement responsable de l'exécution du contrat conclu à distance (y compris la livraison), sauf si la mauvaise exécution est imputable à l'acheteur, à un tiers, ou à un cas de force majeure.

### **2 > Moyens de paiement**

Le paiement peut être effectué lors de la commande ou à la livraison contre remboursement (dans ce cas des frais supplémentaires peuvent être appliqués).

D'après l'article L.221-14, 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 par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

Pour le paiement par CB, le commerçant doit souscrire un contrat de vente à distance avec sa banque.

En cas de contestation ou d'utilisation frauduleuse, le commerçant doit assumer les coûts de la vente et le client n'est pas responsable si le paiement a été fait à distance sans utilisation physique de la CB (utilisation du numéro de la CB). Le titulaire de la carte doit avoir déposé une réclamation dans les 70 jours à partir de la date de l'opération contestée (délai porté à 120 jours maximum par le contrat).

Les sommes sont créditées sur le compte du détenteur de la CB ou restituées, sans frais, 1 mois au plus tard à partir de la réception de la contestation.

### **3 > Avant la commande en ligne**

Le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, certaines informations listées à l'article L.221-5 du code de la consommation ; il s'agit par exemple des caractéristiques essentielles du bien ou du service.

Concernant spécifiquement les frais supplémentaires, l'article L.221-6 indique que le consommateur n'est pas tenu de les payer s'il n'a pas été informé par le professionnel.

### **4 > Date de livraison**

La livraison doit intervenir au plus tard 30 jours après la commande en ligne. La date limite de livraison et/ou d'exécution de la prestation doit être indiquée avant la conclusion du contrat.

Sans mention au contrat, le bien doit être livré ou la prestation exécutée dès la conclusion du contrat.

### **5 > Rétractation**

Droit de rétractation de 14 jours à partir du lendemain de l'entrée en possession du bien ou acceptation de l'offre pour une prestation, sans justification, ni paiement de pénalités de sa part. Il peut cependant être redevable des frais de retour.

Ce droit de rétractation s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou en déstockage.

Obligation d'informer des modalités du droit de rétractation et de fournir un formulaire de rétractation : durée du délai, point de départ, remboursement du produit, paiement des frais de retour, etc.

À condition que cela soit clairement signalé au moment de l'achat, certains produits ou prestations ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent pas être remboursés :

- bien confectionné spécialement pour le consommateur (du sur-mesure par exemple) ;
- produit ne pouvant être par nature réexpédié ; produit périssable (alimentaire par exemple) ;
- cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été ouverts par le consommateur ;
- presse (journaux, périodiques ou magazines) ;
- prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs.