

E-COMMERÇANTS

SOYEZ PRÊTS POUR LE 14 JUIN !

VENTE EN LIGNE : CE QUI CHANGE AVEC LA LOI "HAMON"



1. DROIT DE RÉTRACTATION ALLONGÉ À 14 JOURS

- ▶ modifiez vos conditions générales de vente - CGV (à défaut, le consommateur bénéficiera de 12 mois pour se rétracter)
- ▶ vérifiez si vous bénéficiez d'une exception vous permettant d'écarter l'application du droit de rétractation
- ▶ remboursez le consommateur dans les 14 jours de sa rétractation



2. INFORMATION RENFORCÉE DU CONSOMMATEUR

- ▶ mentionnez les moyens de paiement acceptés au plus tard au début de la commande
- ▶ précisez les délais de livraison (à défaut le délai sera de 30 jours maximum)
- ▶ rappelez au consommateur les garanties applicables
- ▶ affichez le récapitulatif de la commande et rappelez les CGV préalablement à la validation de la commande
- ▶ envoyez le formulaire type de rétractation lors de la confirmation de la commande
- ▶ assurez-vous que le contenu et le mode de confirmation de la commande sont conformes à la loi (envoi par courrier électronique de toutes les informations de la commande et lettre de rétractation type)
- ▶ affichez l'information au bon endroit (page d'accueil de votre site, dans le parcours de commande, ...)
- ▶ modifiez vos conditions générales de vente



3. INTERDICTION D'IMPOSER UN PAIEMENT SUPPLÉMENTAIRE (SUGGESTION D'ACHAT, MODE DE LIVRAISON EXPRESS, ...)

- obtenez le consentement exprès du consommateur (exemples : ne pas pré-cocher les cases optionnelles ni insérer automatiquement des produits dans le panier de commande...)



4. AJOUT D'UNE NOUVELLE MENTION SUR LE BOUTON DE COMMANDE

- modifiez le nom de votre bouton de commande :

"Commande avec obligation de paiement"



5. RESPONSABILITÉ DU PROFESSIONNEL JUSQU'À LA REMISE DU BIEN AU CONSOMMATEUR

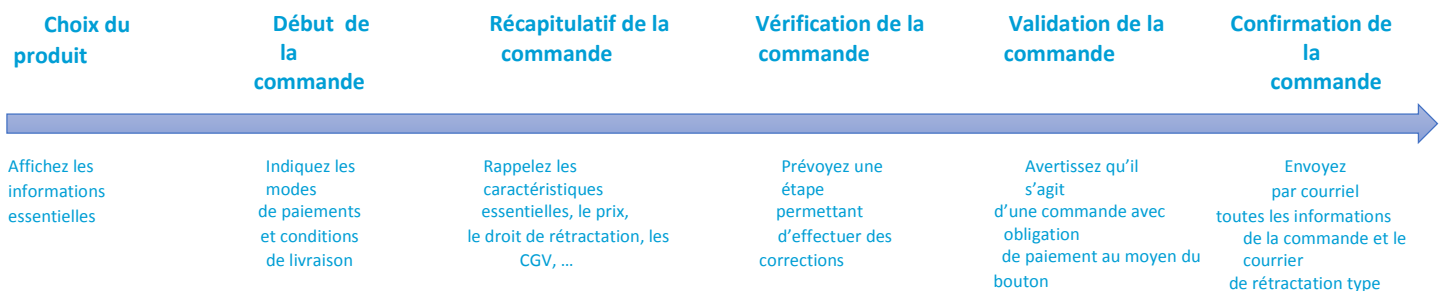
- n'incluez pas de clause contraire dans vos CGV



6. PREUVE À LA CHARGE DU PROFESSIONNEL

- sauvegardez et organisez la traçabilité

Parcours type d'une commande en ligne conforme à la nouvelle réglementation :



Le non-respect de cette nouvelle réglementation vous expose à des pénalités pouvant aller jusqu'à 15 000 euros, en plus d'une atteinte à votre réputation.

De nombreux décrets sont attendus pour préciser l'application de la loi Hamon, tenez-vous informé grâce à notre site Internet :

www.cci.fr/loihamon