



VOS DROITS EN TANT QUE CONSOMMATEUR

[CONSUMER RIGHTS]

Noordkustlaan 1, 1702
Groot-Bijgaarden

+32 78 77 00 12

info@safeshops.be
www.safeshops.be

Le label de qualité SafeShops.be offre aux consommateurs la garantie de pouvoir effectuer des achats en ligne en toute sécurité et en toute confiance dans les webshops certifiés.

Nous n'attribuons pas ce label à la légère. Pour qu'un webshop puisse arborer le label SafeShops.be, il doit se soumettre à une procédure de certification approfondie menée par un bureau d'avocats spécialisé, qui vérifie l'observance de toutes les règles en matière de protection des consommateurs et de respect de la vie privée, entre autres.

Pour veiller à ce qu'en tant que consommateur, vous sachiez ce que vous pouvez attendre de nos porteurs de label, nous avons énuméré vos droits ci-dessous. Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive, mais elle donne un aperçu de vos droits en termes généraux. Si vous souhaitez approfondir le sujet, vous pouvez vous rendre sur le site Web du SPF Économie (lien).

Voici les exigences qu'un webshop doit absolument respecter pour obtenir le label SafeShops.be:

1. Conditions Générales

Pour pouvoir vendre des produits ou services, un webshop doit utiliser des conditions générales complètes et claires, qui doivent être explicitement acceptées par le consommateur avant qu'il passe commande. Le consommateur doit pouvoir enregistrer ces conditions générales.

2. Identité

En tant que consommateur, vous avez le droit de savoir auprès de quelle entreprise vous faites vos achats. Sur chaque page de son site, un webshop doit placer un lien direct (sous une rubrique « Qui sommes-nous ? » par exemple) vers les informations suivantes: le nom commercial, le nom de l'entreprise (s'il est différent), l'adresse postale, une adresse e-mail, le numéro d'entreprise, le numéro de TVA et le numéro de compte bancaire.

3. Procédure de commande

Vous avez en outre droit à recevoir des informations claires sur le déroulement de la procédure de commande, mais aussi sur l'établissement du contrat et en particulier sur les actions à entreprendre dans ce cadre. Les étapes de la procédure de commande peuvent être communiquées sous la forme d'un texte explicatif ou être clairement mises en évidence au début de la procédure.

4. Indications de prix

Un webshop doit toujours mentionner le prix complet (TVA et taxes incluses) des produits et services qu'il vend aux consommateurs. Vous avez ainsi le droit de disposer de mentions de prix claires, sans supplément masqué.



5. Frais de livraison

Les éventuels frais de livraison ou autres frais liés à la commande ou à l'achat d'un produit doivent être explicitement mentionnés avant la conclusion du contrat, pour que vous puissiez acheter en connaissance de cause. Si le vendeur omet d'indiquer les frais supplémentaires avant la conclusion du contrat, la loi stipule qu'ils seront à sa charge.

6. Frais de communication

Si le vendeur fait usage de lignes téléphoniques payantes (numéros 0900 par exemple) et facture ces communications à un tarif supérieur, il doit le mentionner clairement au préalable conformément au Code d'éthique pour les télécommunications (en résumé, vous avez le droit de connaître le coût d'appel par minute, que le vendeur doit mentionner à côté du numéro de téléphone dans la même taille de caractères que celle utilisée pour le numéro).

7. Modalités de paiement

Avant la conclusion du contrat, vous devez recevoir des informations sur les différentes modalités de paiement (Bancontact, PayPal, carte de crédit, virement, contre remboursement, paiement mobile, etc.). Il est interdit pour le vendeur de facturer au vous des frais supérieurs aux coûts qu'il doit supporter lui-même pour l'utilisation de ce modalité.

8. Procédure de réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait d'un webshop, des produits ou services qu'il propose ou de la manière dont ils sont proposés à la vente, vous devez pouvoir introduire une réclamation. À cette fin, la loi oblige le vendeur à mentionner clairement sur son site Web la procédure de réclamation et le délai dans lequel vous pouvez attendre une réponse. Le vendeur doit également indiquer clairement le biais par lequel vous pouvez introduire votre réclamation (téléphone, adresse, e-mail, etc.).

9. Durée

Si vous concluez un contrat d'une durée de validité déterminée (par ex. un abonnement), le vendeur doit vous informer sur la durée de cette validité. Si vous concluez un contrat (de service) à durée indéterminée ou un contrat à durée déterminée qui contient une clause de reconduction tacite il vous doit informer sur les conditions de résiliation et reconduction (p.e. : la durée du délai de préavis).

10. Garantie

La garantie minimale légale en Belgique pour les défauts touchant des produits fournis par des vendeurs professionnels s'élève à 2 ans. Cette garantie couvre la grande majorité des biens de consommation, quelle que soit leur valeur, et s'applique à toutes les personnes qui vendent des produits à des consommateurs.



11. Informations supplémentaires

Le cas échéant, le vendeur vous doit informer sur:

- la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat.
- l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande de l'entreprise, ainsi que les conditions y afférentes.
- les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures techniques de protection applicables.
- L'utilité et limitations d'utilisation (sécurité informatique) du contenu numérique (comme du logiciel, de la musique, des films, des livres numériques).

12. Délai de rétractation

Vous avez droit à un délai de rétractation de 14 jours, à quelques exceptions près (notamment denrées périssables, confection sur mesure, logiciels et DVD, abonnements). Pendant cette période, vous pouvez résilier le contrat sans motif, retourner les produits et/ou services achetés et vous faire rembourser du prix d'achat et de tous les frais liés à la livraison. Le vendeur est légalement tenu d'indiquer l'application ou non d'un délai de rétractation. En l'absence d'information à ce sujet, le délai de rétractation se monte à 12 mois au lieu de 14 jours. Si vous faites usage du délai de rétractation, seuls les frais directs liés au retour des produits peuvent être à votre charge. Le vendeur est par contre tenu de vous rembourser dans les 30 jours le montant total de l'achat, y compris les frais de livraison et de transaction.

13. Communication du délai de rétractation

Le vendeur vous doit informer sur le délai de rétraction et ses modalités. La loi a prévu un modèle formulaire.

14. Confirmation de la commande

Les commandes passées sur un webshop doivent être confirmées par voie électronique. Tant que vous n'avez pas reçu de confirmation, vous êtes en droit de résilier le contrat. On entend par « voie électronique » l'envoi d'un e-mail ou l'affichage, après l'envoi de la commande, d'un écran reprenant les données de la commande. D'autres dispositions s'appliquent au secteur des voyages.

15. Commande avec obligation de paiement

Au moment où vous passez votre commande et une obligation de paiement est née, c'est obligation est créé par un bouton (p.ex. : un bouton disant 'achetez') ou une fonction similaire. Ce bouton ou fonction doit porter uniquement la mention facilement lisible « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, indiquant que passer la commande oblige à payer l'entreprise. Si le vendeur ne respecte pas ce condition, vous n'êtes pas liés par le contrat ou par la commande.



16. Livraison

Avant de conclure le contrat, le vendeur doit vous informer du mode de livraison ou, en l'absence de livraison physique, du mode d'exécution du contrat à distance.

Le vendeur est censé informer le client du délai de livraison prévu. Dans le cas contraire, la livraison est censée avoir lieu dans les 30 jours.

Si le vendeur n'est pas en mesure de procéder à la livraison dans le délai imparti, il est tenu de vous en avertir avant que ce délai soit écoulé et vous avez le droit de résilier le contrat sans frais. Le vendeur peut bien entendu proposer un nouveau délai de livraison, mais vous n'êtes pas obligé de l'accepter.

17. Données à caractère personnel

Tout vendeur auquel vous fournissez des données à caractère personnel doit vous expliquer comment il gère ces données dans une « Politique de confidentialité ». Vous êtes toujours en droit de demander si vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement et, si oui, quelles sont les données concernées. En outre, vous pouvez toujours demander à une entreprise comment elle a obtenu vos données personnelles. Les entreprises doivent réagir à une telle demande par écrit ou par voie électronique dans un délai de 45 jours. Le même délai s'applique aux demandes de correction ou de suppression de données personnelles.

Une entreprise a le droit de transmettre vos données à caractère personnel à des tiers uniquement si vous avez donné votre accord au préalable. Le consommateur doit être correctement informé de son droit à s'opposer à la transmission de ses données.

18. Cookies

Pour pouvoir placer des cookies sur les ordinateurs des personnes qui visitent leur site, les webshops ont, dans la plupart des cas, besoin de leur accord. Ils peuvent obtenir l'accord des consommateurs via un pop-up présentant un choix explicite (opt-in) ou au moins via une bannière avertissant le consommateur que la poursuite de sa visite sur le site Web implique son accord. La manière précise de demander l'accord des internautes fait actuellement encore l'objet de débats au niveau du gouvernement, mais SafeShops.be demande à ses porteurs de label d'afficher au moins sur le site un avertissement menant à un accord implicite en cas de poursuite de la visite. Cet avertissement peut prendre la forme d'un texte court placé en bas de page (« Attention, ce site Web utilise des cookies. Cliquez ici pour plus d'infos. ») avec un lien vers la politique de confidentialité ou vers un document distinct.



19. Opt-in

Les webshops doivent obtenir votre accord préalable pour pouvoir vous envoyer de la publicité par e-mail, à l'exception du cas où la publicité est envoyée à des clients existants.

Il existe 4 conditions en la matière:

- Le destinataire de l'e-mail doit être un client. Vous devez donc avoir déjà acheté un produit ou un service auprès de l'entreprise en question. Une simple demande d'informations ou d'un catalogue ne suffit pas.
- Vous devez avoir personnellement transmis votre adresse e-mail.
- Le webshop peut uniquement envoyer par voie électronique de la publicité pour des produits ou services similaires à ceux pour l'achat desquels vous aviez communiqué votre adresse e-mail ou numéro de GSM (pour l'envoi de SMS, MMS, etc.).
- Au moment de la collecte des données, le webshop doit toujours vous donner la possibilité de vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins publicitaires (p. ex. au moyen d'une case à cocher). Les webshops qui vous envoient de la publicité par voie électronique doivent également toujours vous laisser la possibilité de renoncer à l'envoi de ce genre de messages à l'avenir, au moyen d'une formule comme « Si vous ne souhaitez plus recevoir de publicité par e-mail, cliquez ici ».

Si ces conditions sont respectées, aucune publicité ne peut vous être envoyée par voie électronique (e-mail, SMS, MMS, etc.) sans que vous ayez donné votre accord. Dans tous les autres cas, une entreprise doit d'abord vous demander votre accord au moyen d'une formule telle que « Oui, je souhaite recevoir des informations sur vos produits et services par voie électronique ».

20. Publicité par e-mail

La publicité par e-mail doit être rédigée ou présentée de manière à pouvoir être clairement identifiée comme telle. Dans le cas contraire, le terme « Publicité » doit être mentionné de manière lisible, bien visible et explicite.

Dans ses e-mails publicitaires, une entreprise doit s'identifier de manière claire et facilement compréhensible par le consommateur, en mentionnant au moins son nom et son adresse e-mail par exemple, et éventuellement son adresse postale et/ou son numéro de téléphone.

Vous devez toujours pouvoir facilement renoncer à ces e-mails (p. ex. au moyen d'un hyperlien « Me désinscrire »).

21. Protection des données et des systèmes

Lors du transfert de données à caractère personnel, par exemple pendant la procédure de commande, les porteurs du label SafeShops.be sont tenus de prendre des mesures garantissant la sécurité des données. Il est aujourd'hui possible de procéder au transfert de données personnelles via une connexion sécurisée par SSL et SafeShops.be attend de ses porteurs de label qu'ils y veillent.

En outre, SafeShops.be attend de ses porteurs de label qu'ils utilisent un système anti-virus récent et mettent en place une protection suffisante contre les hackers.

