



# Check-list pour la demande du label SafeShops.be

[Affiliez-vous au meilleur de l'e-commerce en Belgique]

Kapelsesteenweg 195/1  
2180 Ekeren

+32 496 34 12 84

info@safeshops.be  
www.safeshops.be

Nous vous remercions de votre intérêt pour la communauté e-commerce qui connaît la croissance la plus rapide de Belgique.

Voici la check-list sur laquelle vous pouvez vous baser pour demander un certificat de qualité Safeshops.be pour votre webshop. Ce document vous permettra de vous préparer au processus de certification et vous donnera un aperçu des principales exigences auxquelles votre webshop devra répondre afin de pouvoir arborer le label SafeShops.be.

Lisez-le soigneusement car il reprend une série de points d'achoppement fréquents et des conseils pour les surmonter et ainsi parcourir plus aisément le processus de certification. Attention : cette check-list n'est pas exhaustive. Il s'agit d'un simple outil pour vous aider dans la préparation de votre processus de certification.

Voici les exigences que votre webshop doit absolument respecter pour décrocher le label SafeShops.be:

## 1. Conditions Générales

Pour pouvoir vendre vos produits ou services, vous devez appliquer des conditions générales complètes et claires, qui doivent être explicitement acceptées par le consommateur avant qu'il passe commande (un conseil : vous pouvez pour ce faire utiliser les conditions standard de SafeShops.be). N'oubliez pas que ces conditions générales doivent pouvoir être enregistrées par le consommateur.

OK

## 2. Identité

Expliquez qui vous êtes à votre visiteur. Insérez un lien direct (par ex. « Qui sommes-nous ? ») vers les informations suivantes sur chaque page de votre site Web : votre nom commercial, le nom de votre entreprise (s'il est différent), l'adresse postale, une adresse e-mail, vos numéros d'entreprise, de TVA et de compte bancaire.

OK

## 3. Procédure de commande

Communiquez des informations claires au consommateur concernant le déroulement de la procédure de commande et la manière dont le contrat est généré, et en particulier les actions nécessaires. 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 (un conseil : il suffit d'indiquer à quelle étape le consommateur se trouve dans les onglets en haut de la page de commande).

OK



#### 4. Indications de prix

Mentionnez toujours le prix complet (TVA et taxes incluses) des produits et services que vous vendez aux consommateurs. Ces derniers ont le droit de disposer de mentions de prix claires, sans supplément masqué.

OK

#### 5. Frais de livraison

Vous devez explicitement mentionner les éventuels frais de livraison ou autres frais liés à la commande ou à l'achat d'un produit avant la conclusion du contrat, pour que le consommateur puisse acheter en connaissance de cause. Si vous omettez d'indiquer les frais supplémentaires avant la conclusion du contrat, la loi stipule qu'ils seront à votre charge.

OK

#### 6. Frais de communication

Vous utilisez des lignes de téléphone payantes (par exemple un numéro 0900) ? Facturez le tarif de base. Si vous facturez un prix plus élevé, vous devez l'indiquer clairement au préalable de la manière prescrite par l'arrêté royal établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

OK

#### 7. Modalités de paiement

Avant de conclure le contrat, vous devez fournir au consommateur des informations sur les différentes modalités de paiement, comme Bancontact, PayPal, carte de crédit, virement, envoi contre remboursement, paiement mobile, etc. Si vous facturez des frais pour l'utilisation d'un moyen de paiement, il est interdit de facturer au consommateur des frais supérieurs aux coûts qu'elle doit supporter lui-même pour l'utilisation de ce modalité.

OK



## 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.).

OK

## 9. Durée

Si vous concluez un contrat d'une durée de validité déterminée avec un consommateur (par ex. un abonnement), vous devez informer le consommateur de 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 faut informer le consommateur sur les conditions de résiliation et reconduction (p.ex. : la durée du délai de préavis).

OK

## 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 (un conseil : en tant que vendeur, veillez à conclure des accords clairs avec vos grossistes, importateurs ou fabricants en ce qui concerne leurs engagements en termes de garantie. Ils ne sont en effet pas liés par les 2 ans prévus par la loi). Le consommateur doit également pouvoir enregistrer ou imprimer ces informations.

OK

## 11. Informations supplémentaires

Le cas échéant, Il faut donner des informations 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).

OK



## 12. Délai de rétractation

Vos clients ont droit, à quelques exceptions près, à un délai de rétractation de 14 jours. Pendant cette période, le consommateur peut résilier le contrat sans motif, retourner les produits et/ou services achetés et se faire rembourser du prix d'achat et de tous les frais liés à la livraison. Vous êtes légalement tenu d'indiquer l'application ou non d'un délai de rétractation. Si vous ne le faites pas, le délai de rétractation sera de 12 mois. Si le consommateur fait usage de son délai de rétractation, seuls les frais directs de l'envoi de retour lui incombent.

OK

## 13. Communication du délai de rétractation

Vous devez informer sur le délai de rétraction et ses modalités. La loi a prévu un modèle formulaire.

OK

## 14. Confirmation de la commande

Vous devez confirmer les commandes passées sur votre site Web par voie électronique. Tant que vous ne l'avez pas fait, le consommateur est 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.

OK

## 15. Commande avec obligation de paiement

Au moment où le consommateur passe sa commande et une obligation de paiement est née, c'est obligation est créé par un bouton (p.e. : 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 vous ne respectez pas ce condition, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.

OK



## 16. Livraison

Avant de conclure le contrat, vous devez informer le consommateur du mode de livraison ou du mode d'exécution du contrat à distance.

Vous êtes censé informer le client du délai de livraison prévu. Si vous ne mentionnez rien, vous êtes censé livrer dans les 30 jours.

Si vous n'êtes pas en mesure de procéder à la livraison dans le délai imparti, vous êtes tenu d'en avertir le client avant que ce délai soit écoulé et ce dernier a le droit de résilier le contrat sans frais. Vous pouvez bien entendu proposer un nouveau délai de livraison, mais le consommateur n'est pas obligé de l'accepter.

OK

## 17. Données à caractère personnel

Si vous possédez une base de données contenant des données à caractère personnel sur vos clients ou prospects, vous devez le signaler dans la plupart des cas à la Commission de la protection de la vie privée ([www.privacycommission.be/fr](http://www.privacycommission.be/fr)).

En outre, dans votre politique de confidentialité, vous devez expliquer à vos clients comment vous gérez leurs données à caractère personnel. Chacun peut demander si ses données personnelles seront conservées et utilisées, et si oui, lesquelles précisément. On peut aussi vous demander comment votre entreprise a obtenu ces données. Vous devez 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.

Si vous transmettez des données à caractère personnel à des tiers, le consommateur en question doit donner son accord au préalable. Le consommateur doit être correctement informé de son droit à s'opposer à la transmission de ses données.

OK

## 18. Cookies

Pour pouvoir placer des cookies sur les ordinateurs des personnes qui visitent votre site Web, vous avez, dans la plupart des cas, besoin de leur accord. Vous pouvez l'obtenir 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 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 vous demande 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 votre politique de confidentialité ou vers un document distinct.



## 19. Opt-in

Vous devez obtenir l'accord préalable du destinataire afin de pouvoir envoyer de la publicité par e-mail, sauf si vous souhaitez envoyer de la publicité à vos propres clients par e-mail.

Il existe 4 conditions en la matière:

- Le destinataire de l'e-mail doit être un client. Il doit donc avoir déjà acheté un produit ou un service auprès de votre entreprise. Une simple demande d'informations ou d'un catalogue ne suffit pas.
- Votre client doit avoir personnellement transmis son adresse e-mail. L'enrichissement de votre fichier avec des adresses e-mail externes n'est possible que si les consommateurs ont donné leur accord.
- Vous pouvez uniquement envoyer par voie électronique de la publicité pour des produits ou services similaires à ceux pour lesquels, lors de l'achat, le consommateur a communiqué une adresse e-mail ou un numéro de GSM (pour l'envoi de SMS, MMS, etc.).
- Au moment de la collecte des données, vous devez toujours donner la possibilité au consommateur de s'opposer à l'utilisation de ses données à des fins publicitaires (par ex. au moyen d'une case à cocher). Si vous envoyez de la publicité par voie électronique, vous devez également toujours laisser la possibilité au consommateur de renoncer à recevoir 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, vous pouvez envoyer de la publicité par voie électronique (e-mail, SMS, MMS, etc.) aux consommateurs concernés sans avoir reçu leur accord préalable. Dans tous les autres cas, vous devez d'abord demander leur autorisation au moyen d'une formule telle que « Oui, je souhaite recevoir des informations sur vos produits et services par voie électronique ».

OK

## 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 vos e-mails publicitaires, vous devez vous identifier de façon à être facilement et effectivement joignable par le consommateur. Mentionnez donc toujours dans vos e-mails au moins le nom de votre entreprise et votre adresse e-mail, et éventuellement votre adresse postale et/ou numéro de téléphone.

Le consommateur doit toujours pouvoir se désinscrire aisément (par ex. au moyen d'un hyperlien « Se désinscrire »).

OK



## 21. Protection des données et des systèmes

Si un consommateur vous communique ses données personnelles, par exemple lors de la procédure de commande, vous êtes tenu de prendre les mesures nécessaires afin de permettre un transfert de ces données en toute sécurité. Il est aujourd'hui possible de procéder au transfert de données personnelles via une connexion sécurisée par SSL et SafeShops.be attend de vous que vous y veilliez.

En outre, SafeShops.be attend de vous que vous utilisiez un système anti-virus récent et mettiez en place une protection suffisante contre les hackers.

