

Cliquer sur les bulles

Notre annonce est incomplète ?
Tout se trouve dans nos conditions
générales.

Désolé, nous n'appliquons pas de
politique « Satisfait ou remboursé ».

Vu que vous n'avez pas décoché
la case « Assurance annulation »,
vous devez la payer.

Pas de garantie pour les achats
sur Internet. Contactez le fabricant.

Patience... nous vous livrerons
quand nous le pourrons.

Vous avez reçu un colis endommagé ?
Arrangez-vous avec le transporteur.

Vous avez un problème avec votre commande ?
Appelez notre 0900 surtaxé.



LES 7 MYTHES E-COMMERCE

Plus d'infos



Notre annonce est incomplète ? Tout se trouve dans nos conditions générales disponibles en bas de notre home page.

Avant que le consommateur ne valide sa commande, vous devez lui fournir une série d'informations obligatoires :

- vos coordonnées de contact;
- les principales caractéristiques du produit ou du service vendu;
- le prix total de la commande (taxes, redevances et frais de livraison inclus);
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution;
- la date de livraison ou d'exécution du service;
- l'existence d'un droit de rétractation;
- le rappel de l'existence d'une garantie légale;
- les conditions de résiliation du contrat,...

Vous devez mettre ces informations à disposition des consommateurs de manière claire, visible et accessible. Il faut en effet vous assurer que les consommateurs aient concrètement la possibilité de prendre connaissance de ces informations et d'expressément les accepter. Or, ce n'est pas le cas si vous vous contentez de regrouper ces informations sous un onglet « conditions de vente », uniquement accessible via la page d'accueil de votre site.

Plus d'infos





Désolé, nous n'appliquons pas de politique « Satisfait ou remboursé ».

Les consommateurs bénéficient, dans le cadre de leurs achats en ligne, d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la date de la livraison des biens ou de la date de la conclusion du contrat de services. Ce droit leur permet de renoncer à leur commande sans motif ni pénalité et d'obtenir le remboursement de l'intégralité des sommes versées. A l'exception de certains contrats (réservation d'hôtel, achat de billet d'avion,...) qui ne sont pas soumis au droit de rétractation, ce dernier s'impose à vous et ne dépend donc pas de la politique commerciale que vous appliquez. En ce qui concerne les frais de retour de la marchandise, vous pouvez le mettre à charge du consommateur pour autant que vous l'informez correctement de cette prise en charge avant la conclusion du contrat.

Plus d'infos





Pas de garantie pour les achats sur Internet. Contactez le fabricant.

En votre qualité de vendeur établi dans l'Union européenne, la législation européenne vous impose de garantir les produits que vous vendez à des consommateurs pendant une période de 2 ans à compter de la livraison. Si un défaut apparaît dans ce délai, vous êtes obligé de réparer ou d'échanger le bien défectueux dans un délai raisonnable et sans frais pour le consommateur.

Vous ne pouvez donc pas vous contenter de renvoyer le consommateur vers le fabricant. Ce dernier est libre de proposer sa propre garantie, appelée communément garantie commerciale, mais votre client a le droit d'exiger votre intervention sur base de la garantie légale.

Pour plus d'info : www.cecbelgique.be

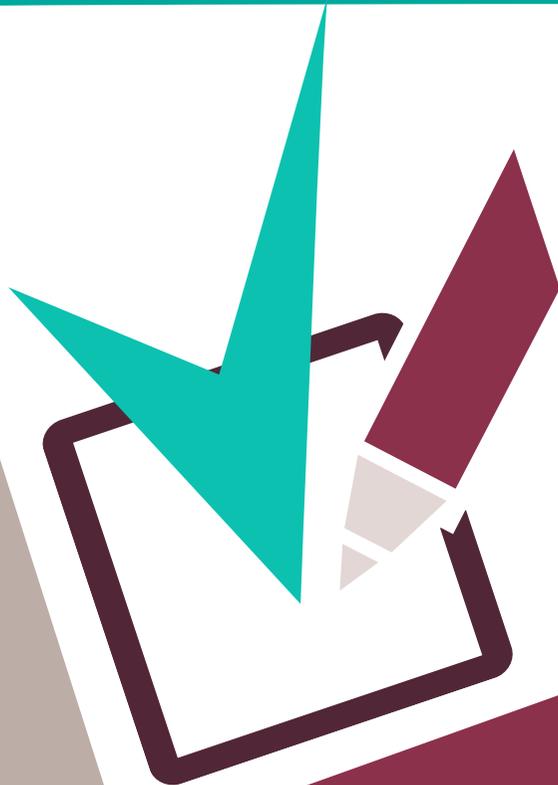
Plus d'infos





Vu que vous n'avez pas décoché la case
« Assurance annulation », vous devez la payer .

Il est interdit de vendre par défaut aux consommateurs des produits ou services accessoires à l'objet principal de la commande, par le biais notamment de cases pré-cochées. Vous devez obtenir le consentement exprès du consommateur pour tout paiement additionnel lié à un produit ou service optionnel avant la conclusion du contrat. A défaut, votre client pourra exiger le remboursement des frais supplémentaires qu'il n'a pas expressément acceptés.



Plus d'infos





Vous avez reçu un colis endommagé ? Arrangez-vous avec le transporteur.

Si la livraison du produit fait partie intégrante de la commande, vous êtes tenu responsable des produits expédiés jusqu'à ce qu'ils soient réceptionnés par le destinataire désigné dans la commande. Cela signifie que si les articles sont perdus ou endommagés avant qu'ils ne soient livrés, vous devrez renvoyer un autre colis ou rembourser votre client, ce qui ne vous prive évidemment pas du droit de vous retourner contre le transporteur.



Plus d'infos





Patience... nous vous livrerons quand nous le pourrons.

Si vous n'avez pas convenu d'une date ou d'un délai de livraison avec le consommateur, vous êtes tenu de livrer la commande au plus tard dans les 30 jours à compter de la date de conclusion du contrat. A défaut, le consommateur doit vous contacter en vue de vous octroyer un délai de livraison supplémentaire. Si vous ne respectez pas ce nouveau délai, le consommateur peut exiger de vous la résiliation du contrat et le remboursement de l'intégralité des sommes versées.



Plus d'infos





**Vous avez un problème avec votre commande ?
Appelez notre 0900 surtaxé.**

La ligne d'assistance téléphonique du service après-vente ne peut pas être facturée à un tarif supérieur au tarif téléphonique de base et ne peut dès lors pas être soumis à un régime tarifaire particulier.



Plus d'infos





CEC Belgique fait partie d'un réseau européen dont l'objectif est d'augmenter la confiance des consommateurs dans le marché interne. Collaborer avec le secteur professionnel est par conséquent impératif. Ce folder interactif a été élaboré afin de vous (commerçants et autres professionnels) informer sur la législation en matière de consommation à laquelle tant les consommateurs que vous êtes confrontés. Nous espérons pouvoir contribuer encore plus à la relation consommateur-professionnel dans le futur. Inscrivez-vous à notre newsletter afin de vous tenir au courant des dernières actualités en matière de consommation.

CEC Belgique
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 33 89
info@cecbelgique.be
www.cecbelgique.be



Cette publication émane du projet “réseau des Centres Européens des Consommateurs – ECC-Net” qui est subsidié par la Commission européenne dans le cadre du Programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs pour 2007-2013.

Le contenu de cette publication représente le point de vue de l'auteur et il relève de son entière responsabilité, il ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne et/ou de CHAFEA ou de tout autre organisme de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou CHAFEA déclinent toute responsabilité pour l'usage qui pourrait être fait des informations qu'il contient.

© - 2015 – Centre Européen des Consommateurs – Tous droits réservés. Toute demande de reproduction, d'adaptation ou de traduction doit être adressée à info@cecbelgique.be.

Février 2015

Le CEC Belgique bénéficie du soutien de la Commission européenne, du SPF Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie et de Test-Achats.



Co-funded by
the European Union