# 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

CCI FRANCE

## 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 :**

| Choix du produit | Début de la commande | Récapitulatif de la commande | Vérification de la commande | Validation de la commande | Confirmation de la commande |
|---|---|---|---|---|---|
| Affichez les informations essentielles | Indiquez les modes de paiements et conditions de livraison | Rappelez les caractéristiques essentielles, le prix, le droit de rétractation, les CGV, ... | Prévoyez une étape permettant d'effectuer des corrections | Avertissez qu'il s'agit d'une commande avec obligation de paiement au moyen du bouton | Envoyez par courriel toutes les informations de la commande et le courrier de rétractation type |

**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**

CCI NÎMES

© CCI France • PAO • Mai 2014