

Commerce électronique et vente à distance : ce qui va changer en 2014 !

	Code de droit économique (Titre VI) : pratiques du marché et protection des consommateurs (loi du 21 décembre 2013)	Loi du 11 mars 2003 dite « commerce électronique »	Loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché & protection des consommateurs
Informations générales (en dehors des contrats conclus à distance et hors établissement. Cette section ne concerne pas les contrats de crédit à la consommation, d'assurances et philanthropiques) : à communiquer au consommateur	<p>1° les principales caractéristiques du produit, dans la mesure appropriée au moyen de communication utilisé et au produit concerné; 2° l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone; 3° le prix total du produit toutes taxes comprises, et tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur, ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du produit, le mode de calcul du prix et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles; 4° le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer le produit et les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations; 5° outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes; 6° le cas échéant, la durée du contrat, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat; 7° le cas échéant, les conditions de vente compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible; 8° le cas échéant, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables; 9° le cas échéant, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels et autres services dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.</p>	<p>Sans préjudice des autres exigences légales et réglementaires en matière d'information, tout prestataire d'un service de la société de l'information assure un accès facile, direct et permanent, pour les destinataires du service et pour les autorités compétentes, au moins, aux informations suivantes :</p> <p>1° son nom ou sa dénomination sociale; 2° l'adresse géographique où le prestataire est établi; 3° ses coordonnées, y compris son adresse de courrier électronique, permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui; 4° le cas échéant, le registre de commerce dans lequel il est inscrit et son numéro d'immatriculation; 5° dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente; 6° en ce qui concerne les professions réglementées: a) l'association professionnelle ou l'organisation professionnelle auprès de laquelle le prestataire est inscrit, b) le titre professionnel et l'état dans lequel il a été octroyé, c) une référence aux règles professionnelles applicables et aux moyens d'y avoir accès; 7° dans le cas où le prestataire exerce une activité assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée, le numéro d'identification visé à l'article 50 du Code de la taxe sur la valeur ajoutée; 8° les codes de conduite auxquels il est éventuellement soumis ainsi que les informations relatives à la façon dont ces codes peuvent être consultés par voie électronique.</p> <p>Lorsque les services de la société de l'information mentionnent des prix, ces derniers sont indiqués de manière claire et non ambiguë et précisent notamment si les taxes et les frais de livraison sont inclus.</p>	<p>Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.</p>

	<p>la charge de la preuve incombe au vendeur</p> <p>Sauf accord contraire, livraison dans les 30 jours au plus tard.</p>		
Vente à distance (sauf services financiers) : Définition	<p>Tout contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.</p> <p>Critère de négociation : si le consommateur visite à l'entreprise puis négocie et conclu le contrat à distance alors il s'agira d'un contrat à distance. Si le consommateur négocie sur place puis finalise le contrat à distance, il ne s'agira pas d'un contrat « à distance ».</p>		<p>Tout contrat concernant des biens ou services conclu entre une entreprise et un consommateur dans le cadre d'un système de vente de biens ou de services à distance organisé par l'entreprise, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même.</p>

	<p>1° les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné ; 2° l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, son nom commercial ; 3° l'adresse géographique où l'entreprise est établie ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de la contacter rapidement et de communiquer avec elle efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit ; 4° si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point 3°, l'adresse géographique du siège commercial de l'entreprise et, le cas échéant, celle de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation; 5° le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué; 6° le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base; 7° les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations; 8° lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le modèle de formulaire</p>	<p>Sans préjudice des autres exigences légales et réglementaires en matière d'information, avant que le destinataire du service ne passe une commande par voie électronique, le prestataire de services communique, au moins, les informations mentionnées ci-après, formulées de manière claire, compréhensible et non équivoque :</p> <p>1° les langues proposées pour la conclusion du contrat; 2° les différentes étapes techniques à suivre pour conclure le contrat; 3° les moyens techniques pour identifier et corriger des erreurs commises dans la saisie des données avant que la commande ne soit passée; 4° si le contrat une fois conclu est archivé ou non par le prestataire de services et s'il est accessible ou non. Les clauses contractuelles et les conditions générales communiquées au destinataire doivent l'être d'une manière qui lui permette de les conserver et de les reproduire. Avant la passation de la commande, le prestataire met à la disposition du destinataire du service les moyens techniques appropriés lui permettant d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.</p>	<p>1° l'identité de l'entreprise et son adresse géographique; 2° les caractéristiques essentielles du bien ou du service; 3° le prix du bien ou du service; 4° le cas échéant, les frais de livraison; 5° les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat; 6° l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation; 7° les modalités soit de reprise, soit de restitution du bien, y compris les frais éventuels y afférents; 8° le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base; 9° la durée de validité de l'offre ou du prix; 10° le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un service ou la livraison de biens.</p>
--	--	--	---

de rétractation ; 9° le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien; 10° au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables à l'entreprise ; 11° lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation; 12° un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens; 13° le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes; 14° le cas échéant, l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie; 15° la durée du contrat, le cas échéant, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat; 16° le cas échéant, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat; 17° le cas échéant, 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; 18° le cas échéant, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables; 19° le cas échéant, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance; 20° le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci.

Pour les sites de commerce en ligne : les éventuelles restrictions de livraison et les moyens de paiement acceptés

Pour plus d'informations ou pour adapter votre processus de vente à distance, contactez l'auteur, Frédéric Dechamps - Avocat au Barreau de Bruxelles - fd@lex4u.com ou par téléphone 02/850.78.90. Ce tableau est purement indicatif et ne peut être reproduit sans l'autorisation de l'auteur.

Commerce électronique et vente à distance : ce qui va changer en 2014 !

	Code de droit économique (Titre VI) : pratiques du marché et protection des consommateurs (loi du 21 décembre 2013)	Loi du 11 mars 2003 dite « commerce électronique »	Loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché & protection des consommateurs
<p>Vente à distance (sauf services financiers) :</p> <p>Droit de rétractation et modalités</p>	<p>Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux liés au renvoi de la marchandise.</p> <p>Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours à compter :</p> <p>1° en ce qui concerne les contrats de service du jour de la conclusion du contrat; 2° en ce qui concerne les contrats de vente, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien; b) dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce; c) dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps définie, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien. <p>3° en ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain, du jour de la conclusion du contrat.</p> <p>Sanction : Si l'entreprise omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial.</p> <p>Conséquences : L'entreprise doit rembourser le consommateur dans les 14 jours en ce compris les éventuels frais de livraison sauf si le consommateur a choisi un mode de livraison plus onéreux que le mode standard proposé par l'entreprise. Seuls les frais de renvoi doivent être supportés par le consommateur sauf s'il n'a pas été avisé de l'existence du droit de rétractation. Le délai de 14 jours prend cours dès que l'entreprise est informée de la décision de rétractation. Pour les contrats de vente, l'entreprise peut toutefois attendre soit la preuve de renvoi, soit la réception physique du bien.</p> <p>Le consommateur informe l'entreprise, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Il doit renvoyer le bien dans</p>		<p>Pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat.</p> <p>Ce droit s'exerce sans pénalités et sans indication de motif.</p> <p>Sans préjudice des dispositions de l'article 48, § 2, second tiret, les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi.</p> <p>Pour l'exercice de ce droit, le délai court :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour les biens, à compter du lendemain du jour de leur livraison au consommateur, lorsque les obligations d'information ont été remplies; - pour les services, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat ou à partir du jour où les obligations d'information ont été remplies, si elles sont remplies après la conclusion du contrat, à condition que le délai n'excède pas le délai de trois mois prévu au § 2. <p>En ce qui concerne le respect du délai de rétractation, le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite par écrit ou sur un support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.</p> <p>Sanction : Si l'entreprise n'a pas rempli les obligations d'information, le délai de rétractation est de trois mois. Ce délai court :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour les biens, à compter du jour de leur livraison au consommateur; - pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat. Si, dans ce délai de trois mois, les informations sont fournies, le délai commence à courir le lendemain du jour de la première réception des informations. <p>Pour les biens faisant l'objet de livraisons successives, les délais de rétractation commencent à courir le lendemain du jour de la première livraison.</p> <p>En cas d'exercice du droit de rétractation, l'entreprise est tenue au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Ce</p>

	<p>les 14 jours. Il est uniquement responsable pour la dépréciation du bien qui ne résulte pas de manipulations permettant d'établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.</p> <p>Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur peut soit:</p> <p>1° utiliser le modèle de formulaire de rétractation, ou 2° faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.</p> <p>Le consommateur a exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation s'il adresse la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.</p> <p>L'entreprise peut également donner au consommateur la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet de l'entreprise, soit le modèle de formulaire de rétractation, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, l'entreprise communique sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.</p> <p>L'exercice du droit a pour effet d'éteindre les obligations du contrat principal et met fin également aux éventuels contrats accessoires.</p> <p>La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément au présent article incombe au consommateur.</p>	<p>remboursement doit être effectué au plus tard dans les trente jours suivant la rétractation.</p>
<p>Vente à distance (sauf services financiers) :</p> <p>Exceptions au droit de rétractation</p>	<p>1° les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par l'entreprise; 2° la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entreprise et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation; 3° la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés; 4° la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmé rapidement; 5° la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison; 6° la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles; 7° la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entreprise; 8° les contrats dans lesquels le consommateur a expressément demandé à l'entreprise de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, à l'occasion de cette visite, l'entreprise fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux</p>	<p>Sauf si les parties en ont convenu autrement, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour les contrats :</p> <p>1° de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation; 2° de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmé rapidement; 3° de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le consommateur; 4° de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines; 5° de services de paris et de loteries; 6° de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières.</p> <p>Sanction : Si l'entreprise n'a pas averti le consommateur, de l'absence d'un droit de rétractation, le consommateur dispose alors du droit de rétractation.</p>

<p>d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires; 9° la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison; 10° la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications; 11° les contrats conclus lors d'une enchère publique; 12° la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique; 13° la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; 14° les contrats de services de paris et de loteries.</p>		
<p>Pour plus d'informations ou pour adapter votre processus de vente à distance, contactez l'auteur, Frédéric Dechamps - Avocat au Barreau de Bruxelles - fd@lex4u.com ou par téléphone 02/850.78.90. Ce tableau est purement indicatif et ne peut être reproduit sans l'autorisation de l'auteur.</p>		

Commerce électronique et vente à distance : ce qui va changer en 2014 !			
	Code économique (Titre VI) : pratiques du marché et protection des consommateurs (loi du 21 décembre 2013)	Loi du 11 mars 2003 dite « commerce électronique »	Loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché & protection des consommateurs
Vente à distance (sauf services financiers) : Au moment de la commande	<p>L'entreprise veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible, « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer l'entreprise.</p> <p>Sanction importante : A défaut, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.</p>	<p>Lorsque le destinataire du service passe une commande par voie électronique, les principes suivants s'appliquent :</p> <p>1° le prestataire accuse réception de la commande du destinataire sans délai injustifié et par voie électronique;</p> <p>2° l'accusé de réception contient, notamment, un récapitulatif de la commande;</p> <p>3° la commande et l'accusé de réception sont considérés comme étant reçus lorsque les parties auxquelles ils sont adressés peuvent y avoir accès.</p>	
M-Commerce	<p>Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, l'entreprise fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité de l'entreprise, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat.</p> <p>L'entreprise fournit au consommateur les autres informations (à savoir les informations préalables obligatoires et non encore communiquées eu égard aux contraintes d'espace ou de temps) sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible.</p>		

<p>Vente à distance (sauf services financiers) :</p> <p>Confirmation des informations après la commande</p>	<p>L'entreprise fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et, au plus tard, au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service.</p> <p>Cette confirmation comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) toutes les informations préalables sauf si l'entreprise a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance, et b) dans le cadre de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, la confirmation de l'accord préalable exprès du début d'exécution et la reconnaissance par le consommateur de la perte de son droit de rétractation. 	<p>Le consommateur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable, à sa disposition et auquel il a accès, les éléments suivants :</p> <p>1° confirmation des informations préalables (1°, 3° à 6° et 10°), ainsi que l'identification du bien ou du service; 2° le cas échéant, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation, ainsi que la clause suivante, rédigée en caractères gras dans un cadre distinct du texte, en première page :</p> <p>« Le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les... jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service ».</p> <p>Cette clause est complétée du nombre de jours calendrier, lequel ne peut être inférieur à 14.</p> <p>Sanction : En cas d'omission de cette clause, le bien ou le service est réputé avoir été fourni au consommateur sans demande préalable de sa part et ce dernier n'est pas tenu de payer le bien ou le service ni de le restituer ;</p> <p>3° en cas d'absence de droit de rétractation,, la clause suivante, rédigée en caractères gras dans un cadre distinct du texte, en première page :</p> <p>" Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat. « ;</p> <p>4° l'adresse géographique de l'établissement de l'entreprise où le consommateur peut présenter ses réclamations ;</p> <p>5° les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existants ;</p> <p>6° les conditions de résiliation du contrat, lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.</p> <p>Le consommateur doit recevoir les informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour les biens : au plus tard lors de la livraison au consommateur; - pour les services : avant l'exécution de tout contrat de service et, le cas échéant, pendant l'exécution du contrat de service, si l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation. <p>Il existe une exception pour les services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et que leur facturation est effectuée</p>
---	--	--

			<p>directement par l'opérateur de la technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit être informé de l'adresse géographique de l'établissement de l'entreprise où il peut présenter ses réclamations.</p>
--	--	--	---

Pour plus d'informations ou pour adapter votre processus de vente à distance, contactez l'auteur, Frédéric Dechamps - Avocat au Barreau de Bruxelles - fd@lex4u.com ou par téléphone 02/850.78.90. Ce tableau est purement indicatif et ne peut être reproduit sans l'autorisation de l'auteur.