

VOTRE IDENTITÉ D'ENTREPRISE ET VOS MENTIONS LÉGALES SUR VOTRE SITE E-COMMERCE

l'obligation de transparence du professionnel.

Cette fiche s'adresse aux professionnels qui ont une présence en ligne, vendent des produits ou services sur Internet, ou gèrent une plateforme.

C'est quoi l'obligation de transparence ?

Le consommateur doit pouvoir identifier facilement le professionnel avec lequel il entre en relation et accéder facilement aux coordonnées de contact en cas de réclamation ou pour faire valoir ses droits.

Pour le professionnel !

Vous devez indiquer les informations suivantes de manière claire et facilement accessible pour le consommateur en ligne :

- **le nom** de l'établissement commercial (enseigne commerciale),
- **l'identité** du professionnel, c'est-à-dire le nom de la personne physique ou morale,
- **l'adresse** du siège social de son établissement,
- **un numéro de téléphone**,
- **une adresse électronique** permettant de vous contacter,
- **le numéro d'autorisation d'établissement** délivré par le ministère de l'Économie,
- **le numéro du registre de commerce et des sociétés** obtenu lors de l'enregistrement auprès de *Luxembourg Business Registers* (www.lbr.lu > RCS),
- **le numéro TVA** obtenu auprès de l'administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA.

Pour les professions réglementées !

Des règles supplémentaires peuvent s'appliquer si votre profession est réglementée. Adressez-vous à votre chambre ou ordre professionnel pour connaître vos obligations.

Les pratiques commerciales déloyales

Soyez clair sur votre identité et évitez toute pratique qui est susceptible d'induire le consommateur en erreur sur :

- votre **identité** (nom, statut juridique, adresse...),
- vos **qualifications professionnelles**,
- vos **droits** ou **obligations**.

Le traitement des données et la protection des données personnelles

Vous devez assurer à tout moment le respect des règles en matière de protection des données et être en mesure de le démontrer en documentant votre conformité. Renseignez-vous auprès la Commission nationale pour la protection des données : <https://cnpd.lu>

Cette fiche fait partie d'une série dédiée aux bonnes pratiques et obligations des professionnels de la vente en ligne :

- > fiche « Votre identité d'entreprise et vos mentions légales sur votre site e-commerce »
- > fiche « Les informations précontractuelles sur votre site e-commerce »
- > fiche « Le processus de commande et les obligations contractuelles »
- > fiche « Le suivi de commande pour les ventes en lignes »



Plus d'informations



info@mpc.etat.lu



247 73700



pro-pc.public.lu