

LES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES SUR VOTRE SITE E-COMMERCE

**l'obligation du professionnel d'informer le consommateur
avant la conclusion ferme de la vente.**

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 les informations précontractuelles ?

En plus de l'identité du professionnel, le consommateur doit connaître les informations essentielles sur les produits ou services qui lui sont proposés.

> fiche « [Votre identité d'entreprise et vos mentions légales sur votre site e-commerce](#) »

Pour le professionnel !

Présentation en ligne d'une offre

Assurez-vous que le consommateur puisse facilement identifier et accéder aux informations suivantes sans créer un compte client :

- les caractéristiques essentielles des biens ou services proposés,
- la fonctionnalité ainsi que toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments, des contenus ou services numériques,
- le prix complet TTC y compris des frais supplémentaires (comme p-ex. les frais de livraison),
- les modalités de commande,
- les conditions de règlement (modalités de paiement, caution, taux d'intérêt des pénalités de retard et indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement),
- les modes de livraison possibles,
- le délai de livraison (délai légal supplétif de livraison : 30 jours maximum),
- les garanties légales, respectivement garantie commerciale,
- le traitement des réclamations,
- les conditions de retour,

- le droit de rétractation,
- les modalités de sollicitation du service après-vente,
- la durée du contrat, et le cas échéant, les conditions de résiliation (abonnement),
- l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie,
- les informations sur le traitement des données à caractère personnel (RGPD).

Les prix des produits

Attention : au Luxembourg, de nombreux produits sont soumis à l'obligation de double indication des prix.

Cela signifie que le prix de vente doit être affiché **à la fois en prix total (TTC) et en prix à l'unité de mesure** (par exemple : €/kg, €/l, €/m, €/m², €/m³), afin de garantir une information claire et comparable pour le consommateur.

> fiche « L'indication des prix »

> fiche « La double indication des prix des produits préemballés »

> fiche « L'indication des prix des produits vendus en vrac »

> fiche « L'indication des prix à l'unité de mesure des produits alimentaires »

> fiche « L'indication des prix à l'unité de mesure des produits non-alimentaires »

Les prix des services

Attention : au Luxembourg les prix des services sont strictement réglementés.

> fiche « L'indication des tarifs des services »

Les abonnements

Si vous proposez un abonnement, vous indiquez :

- clairement qu'il s'agit d'un abonnement, le prix TTC et les modalités y attenantes, à savoir date du prélèvement, montant des mensualités, etc.,
- la durée minimale des obligations du consommateur,
- les conditions de résiliation.

Les promotions

Si vous mettez un produit en promotion vous êtes en obligation d'afficher **le prix de référence**.

> fiche « Les réductions de prix ou promotions »

Conditions générales de vente

Assurez-vous que vos conditions générales de vente sont :

- facilement accessibles,
- claires et compréhensibles,
- datées,
- imprimables, le cas échéant stockables.

Les conditions générales de ventes doivent être explicitement acceptées par l'acheteur.

Toute clause abusive est réputée non écrite et n'a donc aucun effet juridique dans un contrat conclu avec un consommateur. Même si le consommateur a expressément accepté une telle clause, elle ne peut pas être invoquée à son encontre.

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