

LE PROCESSUS DE COMMANDE ET LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

l'obligation du professionnel d'informer le consommateur sur les modalités de commande et sur ses droits.

Cette fiche s'adresse aux professionnels qui vendent des produits ou services en ligne.

C'est quoi les modalités de commande ?

Les modalités de commande désignent l'ensemble des conditions et étapes contractuelles encadrant la conclusion d'un contrat de vente à distance entre un professionnel et un consommateur, généralement via un site internet ou application.

Pour le professionnel !

Récapitulatif de la commande :

- liste des produits/services dans le panier avec leurs principales caractéristiques,
- le prix total TTC tout compris à payer (livraison incluse),
- durée du contrat,
- rappel des conditions clés (frais, garanties, délais, droit de rétractation),
- acceptation explicite des CGV (avec le formulaire de rétractation) et la politique de confidentialité.

Attention : Il est interdit de rajouter en cours de route des options payantes pré-cochées.

Fonctionnalité de la commande :

- possibilité de vérifier et modifier la commande,
- reconnaissance de l'obligation de paiement : lors de la validation d'une commande en ligne, il est impératif que le consommateur reconnaisse explicitement son obligation de paiement.

Assurez-vous que :

- le consommateur est clairement informé que passer une commande implique une obligation de payer,
- le bouton ou la fonction de validation de la commande porte la mention « **commande avec obligation de payer** » ou une formule similaire, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel.

Autres formulations acceptées : payer maintenant - régler la commande - commander et payer - valider l'achat - j'achète.

Les moyens de paiement :

Veillez aussi à informer le consommateur des moyens de paiement que vous acceptez (carte bancaire, PayPal, virement etc.). Utilisez des systèmes de paiement sécurisés pour protéger les informations financières des clients.

La livraison :

Pour la livraison de biens et/ou l'exécution des services, vous indiquez :

- clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, si des restrictions de livraisons s'appliquent,
- quand vous allez livrer / fournir le bien ou le service,
- les frais de livraison.

Le bien doit être livré dans l'état décrit sur la plateforme de vente, conformément aux informations communiquées au moment de l'achat. En d'autres termes, le vendeur est tenu de s'assurer que le produit n'est ni endommagé ni détérioré, et qu'il est correctement transporté jusqu'à sa réception par l'acheteur.



Les garanties :

Informez les consommateurs :

- de l'existence de la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques,
- et de l'existence d'une garantie commerciale si vous en disposez.

Le vendeur (et non le fabricant) doit accorder une garantie légale de 2 ans min.

Droit de rétractation

Veillez également à informer le consommateur de son droit de rétractation au moment de la commande :

- le consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter sans avoir à justifier sa décision,
- mettez à disposition un modèle du formulaire de rétractation.

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