

LE SUIVI DE COMMANDE POUR LES VENTES EN LIGNES

l'obligation du professionnel d'informer
le consommateur après la commande en ligne.

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

L'envoi d'une confirmation de la commande

- Récapitulatif de la commande (y inclut le prix TTC complet, les modalités de paiement et livraison), références et rappel du lien vers les conditions générales de vente,
- délai de livraison,
- rappel de l'existence d'un droit de rétractation du client (14 jours) et le délai de remboursement,
- lien vers le formulaire-type de rétractation,
- garantie légale.

La confirmation de la commande doit être conservable

Pratique recommandée:

Affichage sur l'écran, avec un rappel de la possibilité d'imprimer / sauvegarder la confirmation de la commande, et une confirmation de commande envoyée par e-mail reprenant tous les éléments obligatoires.

Le traitement des réclamations et les moyens de recours :

Indiquez un point de contact service après-vente et les conditions du traitement des réclamations et des retours.

Information sur les procédures extrajudiciaires :

Informez sur la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation et ses modalités d'accès.



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