

## Principales directives concernant votre magasin en ligne – conseils et exemples

Le présent aide-mémoire contient des informations et des exemples complémentaires par rapport aux principales directives énoncées dans notre aide-mémoire «Meilleures pratiques de commerce électronique pour les partenaires affiliés», et notamment les points suivants:

- Prix
- Impressum
- Conditions générales (CG)
- Bouton «click-to-accept»

### Prix

Les prix doivent être affichés de manière claire et univoque pour chaque prestation ou chaque produit proposé. Tous les frais supplémentaires impliqués doivent, en particulier, être explicitement indiqués. Ne sont exceptés que la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et tous les frais de transport et de livraison éventuels qui doivent apparaître dans la récapitulation finale précédant le paiement.

**Xentissimo Housses de protection**  
N° d'article: 85196



Type	Quantité	Prix	
1 housses de protection ▼	1	CHF 34.90	<a href="#" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 2px 5px;">Ajouter au panier</a>

### Impressum

Le mot «impressum» (qui vient du latin «appliquer sur, imprimer») désigne, dans un magasin en ligne, la mention complète de la raison sociale, de l'adresse et du numéro de téléphone de l'entreprise. En Allemagne et en Autriche, son usage est imposé par la loi. C'est également le cas des entreprises sises en Suisse qui délivrent leurs marchandises ou prestations dans l'Union européenne (UE). Les organisations de cartes internationales exigent l'usage de l'impressum sur tous les sites web.

Voici à quoi un tel impressum peut ressembler:

**Impressum**

La société SIX Card Solutions SA se charge du traitement des transactions entre Acquirers et entreprises affiliées et des retraits d'espèces aux appareils Bancomat. Elle propose des solutions modulaires sur mesure destinées aux émetteurs de cartes de crédit, de débit et cartes bancaires. SIX Card Solutions permet une gestion en ligne des cartes à la fois sûre et simple et fournit des prestations professionnelles en matière de gestion des risques ainsi qu'en cas d'usage abusif présumé des cartes. En proposant toute l'infrastructure nécessaire aux points de vente et le produit Saferpay pour les transactions sur Internet, elle assure des paiements sûrs et fiables.

<p><b>Suisse</b> SIX Card Solutions SA Hardturmstr. 201 Case postale 8021 Zurich</p> <p>Téléphone +41 (0)848 66 4444 Fax +41 (0)848 66 4444</p> <p>Direction générale: Felix Aeschlimann Linus Bertsch Emil Büchler</p>	<p><b>Allemagne</b> SIX Card Solutions GmbH Bornbarch 9 DE-22848 Norderstedt</p> <p>Téléphone +49 40 325 967 200 Fax +49 40 325 967-111</p> <p>Direction générale: Sascha Breite Stefan Köhler Johannes F. Sutter</p> <p>Registre du commerce: HRB 8929 KI (Amtsgericht Kiel) ID taxe sur le C.A.: DE208835438 Code fiscal: 26/895/05034</p>
---	--

## Conditions générales

Les conditions générales (CG) fixent les conditions contractuelles qui s'appliquent lors d'un achat dans votre magasin en ligne. Les CG servent avant tout à vous protéger. Les points suivants, en particulier, limitent fortement la probabilité qu'un Chargeback<sup>1</sup> survienne par la suite:

**1. Conditions de livraison:** définissez sans ambiguïté le délai dans le lequel vous livrez la marchandise et indiquez si la livraison aura lieu en une seule ou en plusieurs fois. Faites également savoir à l'acheteur qu'il sera informé immédiatement en cas de retard de livraison.

**2. Droit de retour:** les organisations de cartes leader prescrivent qu'un titulaire de carte peut se dédire d'un achat dans les 10 jours sans avoir à se justifier. Tous les commerçants ayant conclu un contrat d'acceptation des cartes de crédit sont tenus de respecter ce droit (voir aussi le point 9.2 des «Conditions particulières pour l'acceptation de cartes de crédit en l'absence de la carte de crédit» de SIX Multipay). Dans les pays où l'Etat impose un délai de dédit plus long que celui des organisations de cartes (Allemagne = 14 jours), le délai le plus long s'applique automatiquement. Nous vous recommandons donc dans tous les cas de prévoir une clause de dédit dans vos CG, par exemple sous la forme suivante: «Si vous nous retournez la marchandise acquise dans les 10 jours, en parfait état et dans son emballage d'origine, nous vous remboursons la totalité du montant d'achat. Les frais de réexpédition sont toutefois à votre charge.» Vous trouverez dans la colonne de droite une vue d'ensemble des délais de dédit appliqués dans certains pays européens.

**3. For judiciaire:** définissez un for judiciaire concret et le droit qui s'applique.

## Bouton «click-to-accept»

Comme son nom l'indique, un bouton «click-to-accept» sert à faire confirmer activement à l'acheteur qu'il a lu les CG et qu'il les accepte en cliquant dessus avant de conclure l'achat.

J'ai pris connaissance des [Conditions générales](#) et je les accepte.

[> Aller à la caisse](#)

Selon les directives des principales organisations de cartes, vous n'avez pas le droit d'accepter la commande d'un client s'il refuse vos CG. Faites-le savoir à votre client en affichant un message dans ce genre:

**Message d'erreur**  
Vous devez accepter les conditions générales.

## Durée du délai de réflexion dans les Etats membres

Etat membre	Durée du délai de réflexion
Autriche	7 jours ouvrables (le samedi est expressément exclu)
Belgique	7 jours ouvrables
Chypre	14 jours
République tchèque	14 jours
Danemark	14 jours
Estonie	14 jours
Finlande	14 jours
France	7 jours ouvrables
Allemagne	2 semaines
Grèce	10 jours ouvrables
Hongrie	8 jours ouvrables
Irlande	7 jours ouvrables
Italie	10 jours ouvrables
Lettonie	au moins 14 jours
Lituanie	7 jours ouvrables
Luxembourg	7 jours ouvrables
Malte	15 jours
Pays-Bas	7 jours ouvrables
Pologne	10 jours
Slovaquie	7 jours ouvrables
Slovénie	15 jours
Espagne	7 jours ouvrables, en fonction de la législation du pays de livraison
Suède	14 jours
Royaume-Uni	7 jours ouvrables

Pour de plus amples informations:  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0514:FIN:FR:PDF>

<sup>1</sup> Rétrofacturation d'un montant d'achat déjà crédité car l'acheteur refuse la marchandise ou la prestation acquise ou conteste l'achat.