

Liste de contrôle pour les sites marchands

Quelles sont les mentions obligatoires d'un site marchand ?

Si vous utilisez un site web pour accepter des paiements et pour obtenir un compte marchand, vous devez respecter certaines exigences en matière de site web.

Veillez noter que ces exigences sont basées sur les règles de l'acquéreur et sur les réglementations de Visa et de MasterCard et qu'elles doivent être strictement respectées.

Les exigences relatives au contenu du site web sont importantes pour garantir aux consommateurs une expérience d'achat satisfaisante, pour minimiser les litiges avec les clients et les rétro facturations, et pour empêcher l'abandon de la commande.

Les exigences ci-dessous font partie de la réglementation de 2002 relative au commerce électronique (Directive CE) (Le Règlement sur le commerce électronique de 2002 établit les règles juridiques que les détaillants en ligne et les fournisseurs de services doivent respecter lorsqu'ils traitent avec les consommateurs). Elles sont donc obligatoires et doivent être respectées avant qu'une demande puisse être pleinement approuvée.

1. Vue d'ensemble

Voici un résumé des mentions obligatoires d'un site marchand :

	Sur le site	Lors du processus de paiement	Commentaire
Informations Générales			
Nom de l'entreprise	Oui		nom du produit/de la marque pas présent
Numéro de TVA	Oui		
Adresse	Oui	Oui	
Pays		Oui	
Adresse email ou numéro de téléphone ou formulaire de contact	Oui		
Conditions Générales			
Conditions générales		Oui	
Politique de confidentialité	Oui		
Politique d'annulation		Oui	dans le cas où une annulation est possible
Politique de retour		Oui	dans le cas où on peut effectuer un retour
Politique de remboursement		Oui	doit inclure le remboursement en utilisant la même méthode

Ces informations doivent être présentes et traduites dans les différentes langues qui sont mentionnées sur le site marchand.

2. Informations générales

Votre site web présente-t-il clairement les éléments suivants ?

- ▶ **le nom légal de l'entreprise** sur le site web
- ▶ **le numéro de TVA de l'entreprise** (le cas échéant)
- ▶ **l'adresse postale de l'entreprise, y compris le pays** : Visa et MasterCard exigent que l'adresse mentionnée dans l'acte de constitution de la société soit mentionnée sur le site web.
- ▶ **les coordonnées de l'entreprise** (adresse email, numéro de téléphone ou formulaire de contact).

Nous vous conseillons de renseigner ces éléments dans le pied de page de votre site web afin qu'ils soient toujours bien visibles pour vos clients.

3. Conditions générales d'utilisation

Tous les éléments suivants repris dans les conditions générales doivent être affichés sous leur propre rubrique. Cela permet au client de consulter plus facilement les informations pertinentes et de ne pas perdre de temps à les rechercher. Si ces informations sont regroupées en un seul endroit, à savoir les conditions générales, nous vous conseillons de les séparer.

3.1 Conditions générales

Les conditions générales doivent contenir :

- ▶ des informations sur le nom de l'entreprise, son numéro d'identification, son adresse, son(s) intermédiaire(s) le cas échéant ;
- ▶ la politique d'exécution et de livraison, les frais d'expédition, les informations sur les taxes et les délais ;
- ▶ les informations et les coordonnées du prestataire de services de paiement ;
- ▶ les méthodes de paiement acceptées

- ▶ les devises acceptées pour les paiements ;
- ▶ "Nous ne commercerons pas avec les **pays sanctionnés** par le **GAFI** (Groupe d'Action Financière sur le blanchiment de capitaux) et ne leur fournirons pas de services" ;
- ▶ Les clients qui utilisent le site web et qui sont mineurs/âgés de moins de 18 ans ne doivent pas s'inscrire en tant qu'utilisateurs du site web et ne doivent pas effectuer de transactions sur le site web ou l'utiliser. La consultation ou l'achat de produits ou de services soumis à des restrictions d'âge ne doit pas être accessible au client tant qu'il n'a pas confirmé qu'il a l'âge légal (18+) en acceptant manuellement un avis de restriction d'âge ;
- ▶ L'utilisateur est responsable du maintien de la **confidentialité** de son compte ;
- ▶ les conditions de fermeture/résiliation du compte ;
- ▶ les droits d'auteur ;
- ▶ le droit applicable et la juridiction (ex : stipuler que le **droit en vigueur** est la législation locale) ;
- ▶ Les politiques du site web et les conditions générales peuvent être modifiées ou mises à jour occasionnellement pour répondre aux exigences et aux normes. Par conséquent, les clients sont encouragés à consulter fréquemment ces sections pour se tenir au courant des changements sur le site web. Les modifications entreront en vigueur le jour de leur publication.

Les "conditions générales" doivent être acceptées **manuellement** par le client lors de l'ouverture d'un compte et/ou lors du paiement.

3.2 Politique de confidentialité

La **politique de protection des données** doit contenir les éléments suivants :

- ▶ les coordonnées de l'entité juridique et du délégué à la protection des données (DPO);
- ▶ une déclaration selon laquelle le marchand ne vend pas les informations personnelles qu'il recueille. Toutes les données relatives aux cartes de crédit/débit et les informations personnelles identifiables ne seront PAS stockées, vendues, partagées, louées ou cédées à des tiers ;

- ▶ le marchand prend des mesures appropriées pour garantir la confidentialité et la sécurité des données, notamment par le biais de diverses méthodologies matérielles et logicielles ;
- ▶ le marchand n'est pas responsable des politiques de confidentialité des sites web auxquels il est lié. Si vous fournissez des informations à ces tiers, des règles différentes concernant la collecte et l'utilisation de vos informations personnelles peuvent s'appliquer. Vous devez contacter directement ces entités si vous avez des questions sur l'utilisation des informations qu'elles recueillent ;

La politique de confidentialité des données doit figurer sur une page distincte.

3.3 Politique d'annulation

La **politique d'annulation** doit contenir :

- ▶ le délai prévu pour signaler l'annulation ou le remplacement d'un article, d'un bien ou d'un service commandé, ainsi que les conditions y afférentes
- ▶ les conditions dans lesquelles l'annulation et le remplacement sont autorisés
- ▶ la confirmation d'annulation doit être envoyée par courrier électronique

S'il n'existe pas de **politique d'annulation**, cela doit être communiqué très clairement aux clients avant que la décision d'achat ne soit prise, afin d'éviter les malentendus et les litiges.

3.4 Politique de retour et de remboursement

La **politique de retour et de remboursement** doit indiquer clairement :

- ▶ les délais de retour et de remboursement, les coûts/frais et autres conditions ;

La politique de retour et de remboursement doit être clairement affichée sur votre site web. Elle peut être affichée n'importe où sur votre site, à condition qu'elle soit affichée avant que le client n'effectue un paiement.

Votre politique de remboursement peut varier selon que vous êtes basé dans ou hors de l'Union européenne :

Si vous fournissez des consommateurs (c'est-à-dire des personnes qui achètent pour elles-mêmes plutôt que pour une entreprise), vous devez indiquer explicitement que le client a le droit de se rétracter dans les sept jours suivant la conclusion du contrat avec vous ou dans les sept jours suivant la réception des marchandises (le délai le plus long s'appliquant). Vous devez également expliquer que si l'acheteur annule sa commande, son paiement lui sera remboursé et indiquer les procédures qu'il doit suivre pour retourner les biens ou les services (ces exigences vous permettent de vous conformer à la réglementation de l'UE). Ces règles peuvent être modifiées si vous fournissez des services ou si vous fabriquez des biens personnalisés.

Les remboursements seront effectués suivant le mode de paiement initial et seront traités dans un délai de 10 à 45 jours selon la banque émettrice de la carte de crédit.

Le marchand doit détailler clairement la politique de retour, de remboursement et d'annulation sur son site web afin d'informer les clients de leurs droits et responsabilités dans le cas où:

- ▶ le marchand n'a pas envoyé le bon produit
- ▶ le produit est défectueux
- ▶ le produit a été endommagé lors de l'expédition
- ▶ le produit a été altéré

S'il n'existe pas de politique de remboursement, cela doit être clairement indiqué aux clients avant que la décision d'achat ne soit prise, afin d'éviter les malentendus et les litiges.

4. Considérations générales

4.1 Flux de paiement

- ▶ L'emplacement du point de vente du marchand doit être clairement indiqué au cours du processus de paiement.
- ▶ Une fois le paiement effectué, le client doit être envoyé sur une page de confirmation où il doit recevoir des informations sur le résultat de la transaction, les détails de la commande et les instructions pour recevoir la commande.

- ▶ Une fois le paiement effectué, le marchand doit envoyer au client un courrier électronique de confirmation contenant les détails de la commande et du paiement.
- ▶ La devise et le montant du paiement indiqués au client sur le site web du marchand avant l'achat doivent correspondre à la devise et au montant réel de la transaction.

4.2 Contenu général du site web

- ▶ La nature et la description de l'activité doivent être clairement mentionnées.
- ▶ Le contenu du site web doit refléter l'activité commerciale sous licence du marchand, l'URL du site web doit être celle fournie dans la demande, et aucun autre site web ne peut être utilisé.
- ▶ Le site web ne doit pas contenir ni présenter de produits/services interdits.

4.3 Informations sur les licences pour les activités commerciales réglementées

Si les activités commerciales du marchand sont réglementées soit par la juridiction du commerçant, soit par celle du client, les informations suivantes doivent clairement figurer sur le site web :

- ▶ les informations sur le nom, le numéro et la juridiction de la licence/autorisation/enregistrement
- ▶ le nom de l'autorité de régulation et, le cas échéant, un lien vers le registre.

4.4 Restrictions à l'exportation

- ▶ L'avis de restrictions légales (par exemple, liées au pays d'implantation du client ou à son pays de citoyenneté) doit être affiché avant l'achat, le cas échéant.

- ▶ Le marchand doit informer les clients de leur obligation de déterminer de manière indépendante si la législation locale autorise l'achat de ces biens ou services par Internet au moyen de paiements par carte.

4.5 Enregistrement du domaine

Votre adresse web (nom de domaine) doit être enregistrée au nom de votre entreprise. En effet, si un acheteur fait une recherche sur votre nom de domaine, il peut voir à qui appartient exactement le site web pour lequel il a dépensé de l'argent. En fait, tout doit concorder pour que l'acheteur soit en confiance.

Cela permet également d'éviter que des fraudeurs ouvrent et ferment des entreprises tous les deux jours.

4.6 Prix des produits

Vous devez indiquer clairement sur votre site web le prix des produits ou services proposés (avec les devises et les montants). À moins que le site ne soit réservé aux entreprises et non aux particuliers, vous devez indiquer tous les prix, TVA comprise.

Si la devise de commande diffère de la devise de paiement, il convient de l'indiquer avant l'achat.

4.7 Description de l'extrait de compte

Il s'agit du nom qui apparaîtra sur le relevé bancaire du client, indiquant à qui il a versé de l'argent.

Il doit s'agir de l'URL de l'entreprise ou de son nom commercial, selon ce qui est le plus facile à relier à votre boutique en ligne.

Cette information doit être clairement visible lors du paiement.

4.8 Logos des méthodes de paiement acceptées

Votre site web doit afficher les logos des méthodes de paiement qui peuvent être acceptées sur votre compte et pendant la procédure de paiement.

Idéalement, les logos devraient être affichés à l'entrée de votre boutique. Ainsi, vos clients sont informés des modes de paiement que vous acceptez avant d'effectuer un achat.

4.9 Une navigation simple

Votre site web doit présenter une navigation simple. Celle-ci doit permettre à l'utilisateur de s'orienter facilement sur le site et de trouver rapidement les informations pertinentes.

Toutes les pages du site doivent être accessibles et contenir des informations actualisées.

4.10 Mots ou phrases interdits

Visa, MasterCard et les banques que nous utilisons sont très strictes quant à l'utilisation de certains mots sur un site web. Les mots ci-dessous sont spécifiques aux sites web pour adultes, mais il se peut que certains mots ou phrases ne puissent pas être utilisés dans votre secteur d'activité :

- ▶ étouffer
- ▶ esclave
- ▶ forcé
- ▶ viol - violé - violer
- ▶ intoxication - intox - intoxiquer
- ▶ abus - abusé
- ▶ drogue - drogues - drogué
- ▶ torture - torturer
- ▶