

Information du consommateur

Contrat à distance

Livres VI et XIV du Code de droit économique

Entreprises (livre VI CDE) – [art. VI.45 CDE](#)

Professions libérales (livre XIV CDE) - [art XIV.27 CDE](#)

Avant la conclusion du contrat à distance

L'entreprise ou la personne exerçant une profession libérale informe le consommateur de manière claire, compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication utilisée, sur les points suivants :

- l'identité de l'entreprise ou de la personne exerçant une profession libérale (numéro d'entreprise et nom), son adresse géographique (pas de boîte postale !), ses numéros de téléphone et fax ainsi que son adresse e-mail ;
- les principales caractéristiques des biens ou des services ;
- le prix total des biens ou des services toutes taxes comprises ou, lorsqu'ils ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le mode de calcul du prix et les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement, les autres frais éventuels. Si ces frais ne peuvent être calculés à l'avance, la mention que des frais supplémentaires peuvent être exigibles.
S'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Si ces contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels ou lorsqu'ils ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat et la date de livraison des biens ou d'exécution des services prévues par l'entreprise ou par la personne exerçant une profession libérale;
- les conditions, le délai et modalités du droit de rétractation ainsi que le modèle de formulaire de rétractation ;
- les frais raisonnables à payer à l'entreprise ou à la personne exerçant une profession libérale, en cas de rétractation, lorsque le consommateur a expressément demandé que la prestation du service commence pendant le délai de rétractation ;

Disposition particulière aux entreprises

les frais raisonnables à payer à l'entreprise, en cas de rétractation, lorsque le consommateur a

expressément demandé que la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation ;

- la garantie légale de conformité pour les biens ;
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base ;
- la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction tacite, les conditions de résiliation.

Le cas échéant, l'entreprise ou la personne exerçant une profession libérale communique également les informations suivantes au consommateur :

- l'absence de droit de rétractation ou les circonstances dans lesquelles le consommateur perd le droit de rétractation ;
- les modalités de traitement des réclamations ;
- le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation ou, si le bien en raison de sa nature ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien ;
- l'existence et les conditions d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et des garanties commerciales ;
- l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir copie ;
- la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat (par exemple, en cas de fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service) ;
- l'existence et les conditions d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir à la demande de l'entreprise ou de la personne exerçant une profession libérale;
- les fonctionnalités du contenu numérique (programmes informatiques, applications, vidéos, etc. téléchargés en ligne), y compris les mesures de protection technique applicables (exemples : encodage régional, etc.) ;
- l'interopérabilité (compatibilité) avec certains matériels ou logiciels (comme le système d'exploitation ou la version utilisée, par exemple) que l'entreprise ou que la personne exerçant une profession libérale devrait raisonnablement connaître ;
- le recours possible et les modalités d'accès à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise ou la personne exerçant une profession libérale est soumise.

Si ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

Ces informations font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, sauf si les parties contractantes en décident autrement de manière expresse.
