

Information du consommateur

Contrat conclu hors établissement

Livre VI du Code de droit économique (Livre VI CDE)

Livre VI CDE – [art. VI.64 et 65 CDE](#)

Avant la conclusion du contrat

L'entreprise communique au consommateur dans un langage clair et compréhensible, sur papier ou avec l'accord du consommateur sur un autre support durable (e-mail, CD, clé USB, etc.), les informations suivantes :

- l'identité de l'entreprise (nom commercial et numéro d'entreprise), son adresse géographique (pas de boîte postale !), ses numéros de téléphone et fax ainsi que son adresse e-mail ;
- les principales caractéristiques du bien ou du service ;
- le prix total du bien ou du service 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 ;
- 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, en cas de rétractation, lorsque le consommateur a expressément demandé à l'entreprise, la prestation du service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ou de chauffage urbain, pendant le délai de rétractation ;
- la garantie légale de conformité pour les biens ;

Le cas échéant, l'entreprise informe également le consommateur, sur les points suivants :

- l'absence de droit de rétractation ou les circonstances dans lesquelles le consommateur perd le droit de rétractation ;

- la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée ou à reconduction tacite, les conditions de résiliation du contrat ;
- les modalités de traitement des réclamations;
- le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation ;
- 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 déontologiques 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;
- 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 devrait raisonnablement connaître ;
- le recours possible et les modalités d'accès à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise .

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

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