Charte de qualité pour le commerce électronique transfrontalier dans le Rhin Supérieur

Par la présente charte, je m’engage à respecter toutes les **obligations légales** qui m’incombent en tant que e-marchand.

Sur le portail internet que je propose à mes clients, **j’ai porté une attention particulière aux points suivants** :

* Les obligations relatives à la validité du processus de commande, conformément à l’article 8 de la directive droits des consommateurs 2011/83/UE.
* L’ensemble des obligations d’information aux clients, notamment l’information relative au service clientèle et sur les modalités de la garantie légale et contractuelle.
* Mentions légales complètes
* L’information légale relative aux conditions et modalités d’exercice du droit de rétractation
* Conditions générales de vente conformes
* Information et mise à disposition d’un formulaire de rétractation, pour permettre à mes clients d’exercer plus facilement leur droit de rétractation. J’ai pris l’initiative de proposer ce formulaire en langue française/anglaise/allemande (CHOISIR LA OU LES LANGUES CONCERNÉES).

Je m’engage par ailleurs à respecter les règles relatives à la **protection des données personnelles**. Pour en savoir plus, je vous invite à consulter la déclaration de protection des données personnelles sur mon site internet. Je m’efforce de limiter autant que possible le traitement des données à caractère personnel de mes clients (minimisation des données). C’est pourquoi ils peuvent passer une commande sur mon site sans avoir à s’enregistrer ou à ouvrir un compte personnel au préalable.

Je m’engage également à proposer une **solution de paiement** sécurisée (PRECISION DU MODE DE PAIEMENT SECURISE CHOISI PAR LE VENDEUR, PAR EXEMPLE LE SYSTEME SSL)

**Je m’engage par ailleurs pour plus d‘équité et de service aux clients.**

* + Sur mon site internet, mes conditions générales de vente, ma déclaration de protection des données personnelles et mes mentions légales sont rédigées de manière claire et concise. Mes clients peuvent accéder facilement à toutes ces informations, disponibles directement sur ma page d’accueil.
	+ Je m’engage à ne recourir qu’à des labels de qualité apportant une véritable plus-value à mes clients
	+ Mon service clientèle n’est pas seulement joignable par courrier (LE CAS ECHEANT, FAX) et email, mais également par téléphone. Je n’ai pas recours à des lignes téléphoniques surtaxées ; seuls les frais habituellement prévus par les opérateurs de mes clients sont facturés. Mon service clientèle est à la disposition de mes clients en langue allemande/anglaise/ française (CHOISIR LA OU LES LANGUES CONCERNÉES).
	+ Dans le cas où je n’arriverais pas à régler par moi-même un litige avec l’un de mes clients, je m’engage à faire appel - dans les situations qui le permettent - aux services du Centre Européen de la Consommation, afin de trouver une solution amiable au différend.

FORMULES OPTIONNELLES, que le vendeur peut rajouter le cas échéant, s’il est concerné

* Je propose sur mon site internet d’autres modes de paiement que le paiement à la commande.
* Mon site internet est accessible aux personnes handicapées.
* Ma présence sur les réseaux sociaux se fait dans le respect de la réglementation applicable.
* En proposant une garantie « satisfait ou remboursé », je vais au-delà de mes obligations légales relatives au droit de rétractation et de la garantie légale de défaut de conformité.
* En cas de rétractation, je propose à mes clients des bordereaux de renvoi préaffranchis pour leur permettre de me retourner gratuitement les articles commandés.