

Informations que le professionnel doit fournir au consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance

- 1/ Les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné ;
- 2/ L'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- 3/ Si elle diffère de l'adresse du professionnel ou du professionnel pour lequel il agit, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;
- 4/ S'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix, et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas 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. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué ;
- 5/ Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base ;
- 6/ La date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- 7/ Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation ;

- 8/ Le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi en cas d'exercice du droit de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien ;
- 9/ Au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel ;
- 10/ Lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu (contrat dans lesquels il n'y a pas de droit de rétractation), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
- 11/ Le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens ;
- 12/ Le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes ;
- 13/ L'existence de codes de conduite applicables et le cas échéant la manière de s'en procurer une copie ;
- 14/ La durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ;
- 15/ S'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat ;
- 16/ Le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes ;
- 17/ S'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables ;
- 18/ S'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ;
- 19/ Le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

Ces informations doivent également être communiquées dans les contrats qui portent sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, les contrats qui concernent le chauffage urbain, ainsi que ceux portant sur du contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Dans le cas d'une enchère publique à distance, les informations concernant l'identité du professionnel peuvent être remplacées par celles du notaire ou de l'huissier de justice.

Concernant le droit de rétractation ainsi que les éventuels coûts liés à la rétractation du consommateur, le professionnel peut remplir son obligation d'information en joignant un formulaire type de rétraction, basé sur un modèle défini par la loi.