

# Checklist et conseils pratiques pour les partenaires contractuels e-commerce

Réduisez votre propre risque. Nous conseillons à nos partenaires contractuels de tenir compte des points suivants :

## INDICATIONS SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

- Faire figurer dans les mentions légales les informations relatives à la société telles qu'elles apparaissent dans le registre du commerce
- La raison sociale et l'adresse de l'exploitant de la boutique en ligne qui figurent sur tous les sites Web, documents, confirmations et bons de livraison doivent être exactes et complètes
- Ecrire en entier l'adresse postale du commerçant ou de l'exploitant de la boutique en ligne (notamment pour les retours)
- Ecrire l'adresse de contact par e-mail ainsi que le numéro de téléphone (service client) au format international (p. ex. +41 58 205 9111)

## OFFRE DE PRODUITS

- Description des produits et services
- Indications de prix avec TVA applicable et monnaie
- Transparence des frais d'expédition, de transport et autres
- Disponibilités (délais de livraison ou date de livraison probable)
- Mention des limitations légales de distribution et des dispositions relatives à la protection des mineurs

## SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

- Conditions générales de vente (CGV) en entier, avec indication de la version et de la date
- Affichage des CGV et du droit de rétractation pour les titulaires de carte (au plus tard une étape/un clic avant le règlement – le client doit prendre connaissance des CGV et du droit de rétractation et accepter la commande par une action volontaire (p. ex. en cliquant sur un « click to accept button »)
- Possibilité de modifier avant la commande définitive ?
- Clic de souris reconnaissable en tant que tel (avant la commande définitive) (p. ex. « Acheter maintenant »)
- Utilisation correcte des logos de cartes (Visa, Mastercard, Diners Club, Discover ou Maestro)<sup>1</sup>
- Si Secure E-Commerce : Affichage du logo « Visa Secure » et « Mastercard Identity Check » sur les pages de paiement
- Mise à disposition d'une confirmation de commande contraignante et imprimable (par e-mail ou sous forme de page html avec numéro de référence unique) à la conclusion

## CONVERSION DES MONNAIES

(si vous proposez la conversion automatique des monnaies DCC)

- Le titulaire de carte peut choisir librement la monnaie de la boutique en ligne et celle de la carte<sup>2</sup>
- Indication claire du cours de change, indication du cours de base et du supplément de conversion calculé (markup)
- Montant total dans la monnaie enregistrée (comme dans la facture)

## RELEVÉ DE TRANSACTION OU CONFIRMATION DE COMMANDE

- Description du produit/service, avec prix, suppléments et montant total (et monnaie)
- Date de la transaction (= date d'achat)
- Date de livraison si le produit ou le service ne peut être expédié immédiatement
- Numéro de transaction unique

## PROTECTION DES DONNÉES

- Information aux clients sur le traitement de leurs données
- Pas de communication à des tiers des données de la carte de crédit ou de paiement
- Mesures de protection des données de carte conformément aux directives PCI DSS (d'autres informations sur [worldline.com/merchant-services/pci](https://worldline.com/merchant-services/pci)).

## CONDITIONS TECHNIQUES

- Transfert des données de la carte (numéro de carte, code de contrôle CVV2, CVC2, CID, etc.) par une liaison sécurisée et cryptée (min. SSL 128 bits)
- Application de paiement sûre (traitement des transactions par carte de crédit conf. aux standards de « Visa Secure » ou « Mastercard Identity Check »)
- Garantisiez la fiabilité de votre boutique en ligne
- Protection des serveurs contre les accès non autorisés

<sup>1</sup> Pour Maestro, c'est la banque émettrice qui décide de donner ou non au titulaire de carte la possibilité d'utiliser sa carte pour payer sur Internet.

<sup>2</sup> Pour les paiements par carte Diners Club ou Discover, aucune DCC n'est possible.

# Exemples

## INDICATIONS RELATIVES AU PRODUIT ET PRIX

Les prix doivent apparaître pour chaque produit ou service et les frais supplémentaires doivent être indiqués ouvertement. Ne sont pas concernés la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ni les éventuels frais de transport et de livraison, qui devront figurer sur le récapitulatif de commande avant le règlement.

### Etui de protection pour yoximo

N° d'article : 86056



Type

1 étui de protection

Nombre

1

Prix

CHF 29.90

[Ajouter au panier](#)

## MENTIONS LÉGALES

Dans les mentions légales doivent figurer le nom de la société, son adresse et son numéro de téléphone. En Allemagne, en Autriche et pour les entreprises suisses qui livrent des marchandises ou des services dans l'Union Européenne, les mentions légales sont obligatoires. Les organisations de cartes internationales exigent cependant des mentions légales dans tous les cas. Sur un site Web, les mentions légales peuvent se présenter de la manière suivante :

### Mentions légales

Worldline propose aux institutions financières et aux commerçants des prestations de service novatrices et sécurisées en matière de transactions sans numéraire sur l'ensemble de la chaîne de création de valeur. A titre de principal acteur du traitement des transactions en Europe, Worldline assiste les établissements financiers dans le traitement de bout en bout de leurs paiements par carte. Doté des infrastructures informatiques les plus sophistiquées, Worldline veille au déroulement efficace et sûr des transactions entre détenteurs de cartes, émetteurs de cartes et négociants.

#### Suisse

Worldline Suisse SA  
Hardturmstr. 201  
Case postale  
8021 Zurich  
T +41 (0)848 66 4444  
F +41 (0)848 66 4444

Direction :  
Marc Schlupe

#### Allemagne

Worldline Payment Services (Germany) GmbH  
Langenhorn Chaussee 92-94, D-22415 Hamburg  
T +49 40 325 967 0, F +49 40 325 967 111

Directeurs : Beate Krugmann  
Registre du commerce : HRB 121831  
(Tribunal de Hambourg)  
N° de TVA : DE208835438  
N° de TVA 26/895/05034

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions générales de vente (CGV) fixent les conditions contractuelles applicables aux achats sur votre boutique en ligne et servent également à vous protéger. Les points suivants limitent grandement la possibilité de refacturer<sup>1</sup> :

**1. Conditions de livraison :** Indiquez clairement le délai de livraison de la marchandise. Indiquez également si celle-ci sera livrée en une ou plusieurs fois. Précisez par ailleurs à l'acheteur que vous l'informerez immédiatement en cas de retard dans la livraison.

**2. Droit de retour :** Les principales organisations de cartes stipulent que le titulaire de carte doit pouvoir se rétracter sans indication de motif dans les 10 jours suivant l'achat. Il s'agit d'une disposition de la licence que tout commerçant s'engage à respecter lorsqu'il conclut un contrat d'acceptation de carte de crédit. Dans les pays où la loi prescrit un délai de rétractation plus long que celui des organisations de carte (14 jours en Allemagne, par exemple), c'est le délai le plus long qui s'applique. C'est pourquoi nous recommandons dans tous les cas d'inclure dans les CGV une clause relative au droit de retour.

Un exemple : « Si vous retournez la marchandise achetée dans les 10 jours dans un état impeccable et dans son emballage d'origine, nous vous rembourserons le montant total de votre achat. Les frais d'expédition restent à votre charge. » (aperçu des délais de retour ci-dessous)

**3. For juridique :** Mentionnez une juridiction précise ainsi que le droit applicable.

## BOUTON « CLICK TO ACCEPT »

Le bouton « click to accept » exige de l'acheteur qu'il confirme activement avoir lu et accepté les CGV et son droit de rétractation avant la conclusion de l'achat, par un clic de souris.

J'ai pris connaissance des [Conditions générales de vente et de mon droit de rétractation](#) et je les accepte. [Régler mes achats](#)

Si le client ne les accepte pas, vous ne devez pas accepter la commande, conformément aux instructions des principales organisations de cartes. Informez-en le client par un message de ce type :

### Avertissement

Vous devez accepter les Conditions générales de vente ainsi que le droit de rétractation.

<sup>1</sup> Nouveau débit d'un montant d'achat déjà remboursé lorsque l'acheteur refuse la marchandise ou le service, ou conteste l'achat.

## Délais de retour dans les Etats membres

Etat	Délai de retour	Etat	Délai de retour	Etat	Délai de retour	Etat	Délai de retour
AT	7 jours ouvrables (hors samedi)	FI	14 jours	IT	10 jours ouvrables	PL	10 jours
BE	7 jours ouvrables	FR	7 jours ouvrables	LV	au moins 14 jours	SK	7 jours ouvrables
CY	14 jours	DE	2 semaines	LT	7 jours ouvrables	SI	15 jours
CZ	14 jours	GR	10 jours ouvrables	LU	7 jours ouvrables	ES	7 jours ouvrables selon le droit du pays où le fournisseur a son siège
DK	14 jours	HU	8 jours ouvrables	MT	15 jours	SE	14 jours
EE	14 jours	IE	7 jours ouvrables	NL	7 jours ouvrables	GB	7 jours ouvrables

Pour en savoir plus : [eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0514:FIN:EN:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0514:FIN:EN:PDF)

## REMARQUE

A titre d'exploitant de boutique en ligne, vous êtes tenu de vous conformer à toutes les lois et dispositions contractuelles et d'adapter en permanence vos mesures de sécurité aux dernières avancées. Worldline ne peut assumer cette responsabilité pour vous. Mais nous vous conseillerons volontiers pour la mise en œuvre des mesures nécessaires.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous : [worldline.com/merchant-services/contacts](http://worldline.com/merchant-services/contacts)

