

Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires

Les aspects juridiques



Internet est un
espace de
liberté
réglementé



Un cadre juridique en constante évolution

-Loi sur la liberté de la presse 29 juillet 1881

-Loi du 6 janvier 1978 (CNIL)

-Modifiée en 2004

- données personnelles sur Internet

- droit de la publication en ligne

- cookies

- LCEN



Une réglementation européenne

-Directive européenne de 1995 (95/46/CE)

-Règlement européen + Directive de mai 2016




La dernière réforme

Loi du 7 octobre 2016 pour une république numérique



Vos obligations d'information

- Votre identité
 - Votre offre, vos conditions
 - Le recueil des données personnelles
 - La politique en matière de cookies
- 

Votre identité personnelle

Public

Nom, prénom, adresse

Adresse de l'hébergeur

Anonyme

Données de l'hébergeur si les données personnelles du client lui ont été correctement transmises. (pour une éventuelle procédure judiciaire)

Votre identité professionnelle

Communes

Nom du responsable de la publication

Nom de l'hébergeur

EI : nom, prénom, domiciliation

Société : raison sociale, capital, forme juridique, siège

Téléphone et courriel

Spécifiques

Numéro RCS (activité commerciale), RM (artisanat), numéro individuel d'ID fiscale +n° TVA intracommunautaire.

Professions réglementées : références aux législations et aux autorités de nomination / d'autorisation.

En cas de manquement : 75 000 euros d'amendes pour les personnes privées et 375 000 euros pour une personne morale.



Votre offre / vos conditions

-Vos tarifs de vos produits et de vos services

-en euros

-TTC ou HT si pro

-durée de l'offre

-indication des promotions

-modalités de paiement

Livraison gratuite

Livraison et retours gratuits

Retour gratuit sous 100 jours

Service client gratuit 0800 915 207

Livraison gratuite - 3-6 jours ouvrables

Livraison Express - 1-2 jours ouvrables en passant commande avant 13h (9,95 €)

PIER · ONE



PIER ONE

Bottines - beige

20% de réduction ~~79,95€~~ ⓘ

64,00 € TVA incluse

★★★★★ (36)



Taille française

Choisissez votre taille



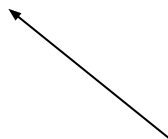
AJOUTER AU PANIER

♥ AJOUTER À MES PRÉFÉRÉS



PROMOS*

*Sur une sélection d'articles. Dans la limite des stocks disponibles.



*Sur une sélection d'articles. Dans la limite des stocks disponibles.



PROMOTION

JUSQU'À
60 % DE REMISE

Valable sur une sélection sur hm.com jusqu'au 02/04/2017 ou jusqu'à épuisement des stocks.

FEMME

HOMME

ENFANT

HOME

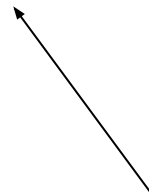


Valable sur une sélection sur hm.com jusqu'au 02/04/2017 ou jusqu'à épuisement des stocks.



LIVRAISON STANDARD GRATUITE

Utilisez le code 4023. Valable jusqu'au 26/03/2017 pour toute commande.



Utilisez le code 4023. Valable jusqu'au 26/03/2017 pour toute commande.



Votre offre / vos conditions

- Vos conditions générales de vente
 - Prix et modalités de paiement
 - Livraison (frais et modalités)
 - Droit de rétractation, retours, réclamations
 - Services après vente et autres
 - Clause résolutoire



Obligations supplémentaires

- Récapitulatif de la commande avant validation
- Accusé de réception
- Confirmation avec trace écrite (facture)

Protection des données personnelles

<https://www.cnil.fr/professionnel>

- Déclaration de son fichier en ligne
- Les informations concernées (identité / bancaires / domicile)
- Les fichiers visés (prospects / clients)
- Affichage du numéro sur le site Web



Comment recueillir des données personnelles

-Le formulaire de recueil

-Le consentement de la personne (Opt-in)

-Dans les mentions légales

Objet du traitement et responsable du fichier

Droit d'accès / de modification / suppression

Durée de conservation




Politique en matière de cookies

- Indiquez les cookies utilisés et leur objet
- Obtenir leur consentement
- Donner au utilisateurs un moyen de les refuser (directement sur le site ou sur leurs navigateurs)
- Pour les boutons de partage des réseaux sociaux (Social share privacy)
- Pour les publicités également




Règles en matière d'e-mailing


- Mentionner le caractère publicitaire
 - Mentionner votre identité
 - Recueillir le consentement
 - Proposer un lien de désinscription.
- 

Le droit de la publication en ligne

Les textes

- Loi sur la liberté de la presse 29 juillet 1881, modifiée pour la publication en ligne en 2004
 - Le responsable de la publication est responsable du contenu publié sur le site
 - Idem pour les réseaux sociaux
 - Mettre en place un système de modération
- 

Les Images et les vidéos

- Le droit à l'image des personnes (article 9 Code civil)
 - La propriété intellectuelle (Code de la propriété intellectuelle)
- 

Le droit à l'Image

- Obtenir le consentement écrit des personnes

- Le formulaire doit désigner l'identité des personnes, l'objet et le support de diffusion.

La propriété intellectuelle

-Le CPI (art. L. 111-1 et art. L. 113-7) énonce : "*L'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporel exclusif et opposable à tous*".

-Obtenir les droits d'utilisation (contrat de cession de droits d'auteurs)

-Obtenir ses images / vidéos sur des bases de données libres de droit

Unsplash / freepik / pixabay


Les BDD Créative common (<http://creativecommons.fr>)

Mise en garde

-Gratuit ne signifie pas toujours libre de droit

-Le créative common 0 n'existe pas en France. Vous devez créditer l'auteur impérativement (droit à la paternité)

Les réseaux sociaux

- Vous devez respecter les droits d'auteurs
 - Vous devez respecter le droit de la publication en ligne
 - Délit de diffamation (différences entre les profils publics et privés)
 - Compte facebook d'entreprise (publics) ou comptes twitter
 - Les conditions d'utilisations mentionnent votre responsabilité concernant le respect de la propriété intellectuelle et mentionnent que vos données sont leur propriété (photos, vidéos...)
- 

Extrait d'un article de Muriel CAHEN (avocate)

A titre d'exemple voici un extrait des conditions générales d'utilisation du réseau social Facebook : « Vous ne publierez pas de contenu et vous n'entreprendrez rien sur Facebook qui pourrait enfreindre les droits d'autrui ou autrement enfreindre la loi... Pour le contenu protégé par les droits de propriété intellectuelle, comme les photos ou vidéos (« propriété intellectuelle »), vous nous donnez spécifiquement la permission suivante, conformément à vos paramètres de confidentialité et paramètres d'applications : vous nous accordez une licence non-exclusive, transférable, sous-licenciable, sans redevance et mondiale ».



La vente sur Internet



Les activités concernées

- Vente de biens (qu'ils soient neufs ou d'occasion)
- Prestations de service
- Les interdictions relatives à certains produits (tabac, médicaments...)
- Les produits réglementés (alcools, plus de 18 ans)



Les obligations du vendeur

-Respecter les trois étapes de validation

récapitulatif de la commande

possibilité de modification (ex adresse de livraison / facturation)

Confirmation / validation

-Envoyer un accusé de réception ainsi qu'une facture (livraison)



Le paiement en ligne

- Indiquer clairement les moyens de paiement et les modalités
- Assumer la responsabilité d'une utilisation frauduleuse de moyen de paiement si le client a contesté auprès de sa banque dans les délais stipulés par son contrat (de 70 à 120 jours)





La livraison

- Les frais et les moyens doivent être indiqués
- La livraison doit être effectuée dans les 30 jours suivant le paiement
- Le client doit être prévenu en cas de retard
- Le client peut alors se rétracter (si envoi entre temps, le remboursement concerne le prix d'achat, les frais de livraison, les frais de réexpédition)





Droit de rétractation

- 14 jours à partir de la réception du colis
- Mentionner dans les CGV le délais (départ)
- Remboursement intégral (prix, livraison, réexpédition)
- Exceptions (produits personnalisés, denrées périssables, presse périodique, restauration, produits multimédia ouverts, certains services)





Retours de produits non conforme

-Le client doit indiquer le motif

Non respect des conditions (taille, couleur)

Echange

Réparation si défectueux

Rétractation pure et simple

-Les frais de réexpédition sont à la charge du vendeur



Et pourquoi pas un partenariat publicitaire ?

<http://www.vosdroitsendirect.com/modeles/contrat-de-diffusion-de-publicite-sur-un-site-internet>



La protection de votre site Web

- Le nom de domaine (voir SYRELI par l'AFNIC)
- La marque (dépôt à l'INPI, l'OMPI, ou l'OHMI)
- Deux éléments à surveiller de très près
- La propriété intellectuelle (sur le code source, sur les éléments multimédias)

La protection de votre site Web

“Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de (nom du propriétaire) est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle”

-<https://www.cnil.fr/fr/mentions-legales>

