

CHARTRE DE BONNES PRATIQUES "LEBONMARKET"

La présente Charte de Bonnes Pratiques LEBONMARKET est destinée à sensibiliser les Vendeurs de façon pédagogique sur certains enjeux importants qui font d'une plateforme un environnement sûr en particulier pour les consommateurs.

AVERTISSEMENT : La présente Charte n'a pas par elle-même un caractère exhaustif, de même que les sujets qui y sont abordés ne sont pas traités de manière exhaustive.

La présente Charte ne constitue pas un conseil juridique ou fiscal. Il appartient à chaque Vendeur de solliciter ses propres conseils afin de s'assurer (i) que son activité via LEBONMARKET respecte les lois nationales, européennes, internationales qui lui sont applicables, (ii) qu'il ne fait pas un mauvais usage de la plateforme Marketplace LEBONMARKET

La présente Charte vient en complément des CGMAD ; elle ne les limite pas, ni ne le remplace.

Le Vendeur désirant vendre ses produits sur la Marketplace LEBONMARKET s'engage à respecter la Charte de Bonnes Pratiques suivante :

1. LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS

A travers notre Marketplace vous parlez au client : la bonne information et le bon traitement du client doit présider à votre activité sur LEBONMARKET.

A cet égard, nous attirons l'attention des Vendeurs sur le fait que :

Vous devez délivrer à tout consommateur et à tous les stades de la relation (avant la vente, en exécutant la vente, et après la vente) une information loyale et transparente ;

Vous devez délivrer à tout consommateur sur la Marketplace avant la vente, toutes les informations requises par la réglementation applicable, notamment les articles L111-1, L11-2, L 121-17 du code de la consommation français ;

Vous devez assurer au consommateur un exercice effectif son droit de rétractation (prévu notamment par l'article L121-21 et suivants du code de la consommation français) ;

Vous devez vous conformer aux règles relatives à la garantie des produits notamment la garantie légale de conformité (prévu notamment par l'article L. 211-4 à L. 211-13 et suivants du code de la consommation) et la garantie des vices cachés (prévu notamment par l'Article 1641 à 1648 du code civil français) ;

Vous devez vous conformer aux dispositions légales et réglementaires relatives à la collecte, au traitement et à la conservation des données personnelles, notamment celles prévues par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.



Les Bonnes pratiques à adopter

Si vous êtes Vendeur sur notre Marketplace, vous devez *a minima* :

Au stade de l'avant-vente :

Renseigner et mettre à jour vos fiches produits de la façon la plus complète possible et a minima en respectant les informations requises par la loi ;

Renseigner les informations vous concernant et visibles par le client de façon à ce que celui-ci puisse identifier clairement votre structure ;

Ne mettre en ligne que des produits que vous détenez effectivement en stock ;

Afficher le prix de vos produits toutes taxes et frais de douane éventuels inclus ;

Indiquer le pays depuis lequel vous expédiez vos produits ;

Afficher un délai d'expédition cohérent avec le pays depuis lequel vous expédiez vos produits ;

Au stade de la vente :

Respecter la promesse que vous avez faite au client : en termes de qualité du produit vendu, prix, délai de livraison, conditions de retour.... ;

Traiter les demandes après-vente du client conformément à vos engagements et aux prescriptions légales, notamment en terme de garantie des produits ;

En toute circonstance :

Rester courtois et respectueux ;

Répondre à toute demande des clients (information, réclamation ...) dans les délais prévus aux CGMAD ;

Vous adresser toujours au client en langue Française ;

Sauf dérogation écrite et explicite, ne pas (i) attirer directement ou indirectement les clients sur votre propre site internet ou le site internet de tout tiers (par exemple, vous ne devez pas utiliser votre URL comme pseudonyme de votre boutique et vous ne devez pas indiquer l'URL de votre site internet sur tout support susceptible d'être porté à la connaissance du client tel que fiches produits, vos conditions de vente, vos e-mails au client) ; (ii) insérer dans vos colis de la publicité ou des supports d'information dans l'intérêt de votre propre site Internet ou de tout tiers ; (iii) démarcher les clients.

Tenir compte des remontées des clients (demandes d'information, réclamations, avis clients...) dans la conduite de votre activité sur notre Marketplace ;

Ne jamais utiliser les données personnelles des clients auxquelles vous avez accès, pour d'autres finalités que l'exécution de vos obligations relatives aux ventes sur notre Marketplace ;

Vous assurer du maintien de la confidentialité et l'intégrité des données personnelles des clients, notamment par la mise en place de tout moyen physique et logique suffisant à assurer la sécurité de ces données ;

Ne pas conserver les données des clients au-delà du délai nécessaire à l'exécution vos obligations relatives aux ventes sur notre Marketplace.

2. LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE PRODUITS INTERDITS OU DE PRODUITS FAISANT L'OBJET DE RESTRICTIONS A LA VENTE

Certains produits sont interdits à la vente sur notre Marketplace et seuls certains Vendeurs sont autorisés à vendre certains produits.

A cet égard, nous attirons l'attention des Vendeurs sur le fait que :

La législation nationale, européenne ou internationale interdit la vente de certains produits en ligne par exemple, les médicaments, les cigarettes... ;

La législation nationale, européenne, ou internationale vous interdit la vente de produits en provenances des pays faisant l'objet des sanctions internationales ou sous embargo ;

Certains produits font l'objet d'une distribution restreinte ;

Nos CGMAD interdisent également la vente de certains produits.



Les Bonnes pratiques à adopter

Si vous êtes Vendeur sur notre Marketplace vous devez, *a minima*:

Vous abstenir de façon absolue de proposer tout article dont la vente est interdite aux termes d'une législation nationale, européenne ou internationale ;

Vous abstenir de façon absolue de proposer tout produit en provenance de pays faisant l'objet des sanctions internationales ou sous embargo ;

Vous abstenir de façon absolue de proposer des articles interdits par nos CGMAD :

- a) articles dont la publicité, l'offre ou la commercialisation portent atteinte à des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur et droits voisins), à des droits de propriété industrielle (marques, brevets, dessins et modèles) et à tout autre droit applicable (notamment droit à l'image, droit au respect de la vie privée, droit de la personnalité) ;
- b) articles discriminatoires ou incitant à la violence (en ce compris les armes relevant des catégories A à D telles que définies par la loi, jouets et répliques factices d'armes, etc.), ou à la haine raciale, religieuse ou ethnique ;
- c) animaux vivants ;
- d) biens volés ;
- e) publicité, y compris sous forme de liens ;
- f) médicaments, drogues de tout type, articles susceptibles d'incitation à l'usage de stupéfiants ou de substances présentées comme ayant les effets de substances ou plantes classées comme stupéfiants ;
- g) articles susceptibles de présenter un danger pour la santé, la sécurité, ou l'environnement ;
- h) autres articles qui ne peuvent être ni proposés ni commercialisés légalement, ou dont l'offre ou la vente sont susceptibles de porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à des droits d'autres Vendeurs ou de tiers
- i) Produits à caractère érotique ou pornographique ;

Vous assurer et être en mesure de justifier, que vous disposez des autorisations suffisantes pour la distribution des produits dont la vente est soumise à restrictions ;

Vous abstenir de façon absolue de vendre tout produit pour lequel vous avez un doute sur votre droit à le proposer à la vente sur notre Marketplace.

3. LES EXIGENCES DE SECURITE DES PRODUITS ET SANTE DES CONSOMMATEURS

Les produits mis sur le marché doivent être sûrs et contenir des informations garantissant leur traçabilité, telles que l'identité du fabricant et la référence du produit. Lorsque cela est nécessaire, ils doivent être accompagnés d'avertissements et d'informations sur les risques inhérents à leur utilisation.

Les Vendeurs sont seuls responsables de la conformité aux Exigences de Sécurité des produits qu'ils proposent à la vente sur la Marketplace. Vendre des produits non conforme aux Exigences de Sécurité engage votre seule responsabilité en tant que Vendeur.

A cet égard, nous attirons l'attention des Vendeurs sur le fait que :

tout produit est susceptible de relever d'une ou plusieurs réglementations (notamment nationales et/ou européennes) relatives à la sécurité des produits (ci-après les « Exigences de Sécurité ») ;

les Exigences de Sécurité peuvent être générales et communes à tous les produits (par exemple la Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits) ;

Des Exigences de Sécurité particulières propres à certaines catégories des produits peuvent s'appliquer (à titre d'exemple : les jouets, les appareils électriques ou les produits alimentaires) ;

Les Exigences de Sécurité incluent la mention de précisions sur les emballages ou dans des documents d'informations afin que l'acheteur/utilisateur dispose des renseignements nécessaires sur la fabrication du produit, les normes auxquelles il répond et les conditions dans lesquelles il peut/doit être utilisé.



Les Bonnes pratiques à adopter :

Si vous êtes Vendeur sur notre Marketplace, vous devez mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires pour ne proposer à la vente que des produits qui soient conformes aux réglementations applicables, il vous appartient donc, *a minima*, de :

Si vous êtes fabricant : concevoir des produits conformes aux Exigences de Sécurité, et en ce sens réaliser toutes diligences requises pour établir et pouvoir justifier de cette conformité (notamment par la justification des tests réalisés et la production des certifications obtenues) ;

Si vous êtes l'importateur : vous assurer que le fabricant a conçu un produit conforme aux Exigences de Sécurité applicables (notamment en vérifiant les réglementations applicables et la conformité des produits à celles-ci) ;

Si vous êtes le distributeur : identifier les règles de sécurité applicables aux produits que vous proposez et de vérifier que le fabricant et l'importateur ont respecté leurs obligations et donc que les produits répondent aux Exigences de Sécurité applicables ;

Dans tous les cas, il vous appartient de vous assurer que vos produits, leurs emballages et les autres documents qui seraient obligatoires du fait de leur nature satisfont Exigences de Sécurité applicables (notamment de présentation, marquage, d'étiquetage, notices d'utilisation).

Vous abstenir de proposer à la vente tout produit dont vous ne seriez pas certain de la conformité au regard des Exigences de Sécurité applicables ;

Retirer de la vente tout produit qui ferait l'objet d'une procédure de retrait et de mener toute diligence nécessaire dans le cadre des procédures de rappel des produits ;

4. LES BONNES PRATIQUES ANTI-CONTREFAÇON

Proposer des Produits contrefaisants est illégal et engage votre seule responsabilité en tant que Vendeur à l'égard des internautes et à l'égard des titulaires des droits.

LEBONMARKET est soucieuse du respect des droits des tiers.

A cet égard, nous attirons l'attention des Vendeurs sur le fait que :

la contrefaçon peut se matérialiser sous différentes formes, notamment par:

- ✓ Le fait de Copier ou imiter le nom, le logo, la forme, les motifs, la présentation d'un produit bénéficiant d'une protection (marque, dessin et modèle, œuvre protégée par le droit d'auteur) ou COPIER une invention technique brevetée.
- ✓ mais aussi le fait d'importer au sein de l'Union Européenne sans l'autorisation du titulaire des droits de propriété intellectuelle ;

Un produit contrefait présente un risque important de ne pas satisfaire aux Exigences de Sécurité des produits rappelées à la section précédente.



Les Bonnes Pratiques à adopter :

Si vous êtes Vendeur, il vous appartient *a minima* de :

Vérifier l'authenticité et plus largement le caractère non contrefaisant de vos produits avant de les mettre en ligne ;

En cas de doute sur l'authenticité ou plus largement sur le caractère non contrefaisant de vos produits, vous abstenir de les mettre en ligne ;

Répondre à toute réclamation d'un Acheteur dans les délais et conditions fixées aux CGMAD et le cas échéant indemniser l'Acheteur.

5. LES BONNES PRATIQUES CONTRE LA FRAUDE FISCALE ET SOCIALE

Vendre en méconnaissance des taxes fiscales applicables (notamment la TVA) en méconnaissance des taxes parafiscales (notamment DEEE, Sorecop), ou encore des cotisations sociales applicables est illégal et engage votre seule responsabilité à l'égard des internautes, des tiers et de l'Administration Fiscale.

A cet égard, nous attirons l'attention des Vendeurs sur le fait que :

Le principal impôt sur la consommation en France est la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) ; que son taux diffère selon la nature du produit ;

Il existe également plusieurs taxes parafiscales susceptibles de s'appliquer à certaines catégories des produits tels que : la Taxe sur la copie privée ou « Sorecop » sur tous les supports de données numériques comme les disques durs, les cartes mémoires, les clés USB, les tablettes ; ou encore, DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques) sur les produits électriques et électroniques ... ;

Toute activité commerciale en France est soumise à la fiscalité nationale (notamment impôt sur les sociétés), sauf cas particuliers strictement encadrés. Les revenus provenant de vos ventes par l'intermédiaire de notre marketplace sont imposables et doivent être déclarés auprès de l'administration fiscale dans le cadre de votre déclaration de revenu.

Toute activité commerciale en France est soumise à des cotisations sociales, sauf cas particuliers strictement encadrés. Les revenus provenant de vos ventes par l'intermédiaire de notre marketplace doivent être déclarés auprès des organismes de recouvrement des cotisations sociales dans le cadre de votre déclaration de revenu.



Les bonnes pratiques à adopter :

Si vous êtes Vendeur sur notre Marketplace, il vous appartient *a minima* de :

Consulter les sites des administrations :

- 📄 www.impots.gouv.fr, concernant vos obligations fiscales
- 📄 www.securite-sociale.fr, concernant les obligations sociales

Vérifier le taux de TVA applicable à vos produits et d'appliquer le taux de TVA approprié à vos produits ;

Si vous estimez ne pas être assujetti à la TVA, vous assurer de façon certaine que votre situation personnelle justifie effectivement d'une telle exonération ;

Vérifier si vos produits sont assujettis à des taxes parafiscales et d'appliquer à vos produits assujettis les taxes parafiscales appropriées ;

Acquitter les impôts liés à votre activité sur notre Marketplace. Si vous estimez que votre activité sur notre Marketplace n'est pas soumise à l'impôt en France, vérifier de façon certaine votre situation et être en mesure de la justifier.

6. CERNUNNOS EN TANT QU'HEBERGEUR DE LEBONMARKET

Nous sommes soucieux de faire de notre Marketplace une plateforme de qualité pour les internautes et les tiers.

Dans cette optique, LEBONMARKET :

Répondra à toute demande qui émanerait d'une autorité publique, dans le cadre de son droit de communication qui serait relatif aux Vendeurs et à leurs produits ;

Encourage à toute personne à lui notifier conformément à l'article 6. 1.-5 1 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique « LCEN », la présence des contenus manifestement illicites sur la Marketplace LEBONMARKET;

Encourage toute personne à lui notifier la présence sur la Marketplace LEBONMARKET de produits qui ne répondraient pas aux Exigences de Sécurité ;

se réserve le droit de suspendre immédiatement toute offre qui ne répondrait pas aux bonnes pratiques ci-dessus, et plus largement d'appliquer toute mesure prévue dans les CGMAD.
