

# CHARTRE DES BONNES PRATIQUES POUR VENDRE SUR VEEPEE

Afin de renforcer son obligation de clarté, de transparence et de loyauté conformément à l'article L111-7 du Code de la consommation et d'assurer à ses membres une expérience sûre et de qualité lors de leur commande effectuées directement auprès de vendeurs tiers ou de partenaires voyageur (ci après dénommés ensemble "les Vendeurs") sur Veepee, Vente-Privée.com recommande aux Vendeurs de respecter les bonnes pratiques décrites ci-après.

Ces bonnes pratiques :

- sont complémentaires au contrat encadrant la relation entre Vente-Privée.com et les Vendeurs
- n'ont pas de caractères exhaustifs
- ne constituent pas des conseils juridiques

## 1. Bonnes pratiques relatives à l'information des membres avant la commande

En tant que professionnels, Veepee rappelle aux Vendeurs qu'ils sont tenus de communiquer des informations aux membres Veepee avant leur commande (Article L221-5 du Code de la consommation).

Ces informations peuvent apparaître dans les conditions générales de vente (CGV) des Vendeurs, que les membres doivent accepter avant de procéder au paiement de leur commande.

Les Vendeurs sont responsables du contenu des offres qu'ils proposent, ainsi que de leur conformité au regard des lois et de la réglementation applicable en matière de vente à distance.

### 1) Obligation d'information

#### Information relative à l'identité du Vendeur

Le Vendeur doit communiquer aux membres Veepee un certain nombre d'informations relatives à son identité afin que ces derniers puissent l'identifier et le contacter directement si besoin.

#### Information sur les offres proposées à la vente

Le Vendeur doit informer les membres sur les caractéristiques essentielles des offres qu'il propose à la vente.

Les offres qu'il propose doivent être décrites de manière lisible et compréhensible et aussi précise que possible.

Les visuels utilisés doivent illustrer fidèlement les offres proposées à la vente.

### Information sur le prix

Si des frais de livraison sont appliqués, le montant de ses frais doit être indiqués aux membres Veepee avant la passation de leur commande

Avant le paiement de la commande, le récapitulatif de commande doit mentionner le prix total TTC de l'offre, ainsi que les frais de livraison éventuels.

Pour chaque prix conseillé affiché, le Vendeur partenaire doit pouvoir être en mesure de justifier :

- de sa réalité, autrement pouvoir prouver que ce prix a bien été pratiqué
- de sa loyauté, c'est-à-dire pouvoir prouver qu'il correspond à une réalité de marché.

### Information sur la livraison

Le Vendeur doit informer les membres sur les conditions et modalités de livraison (délai, modes et tarifs)

### Information sur les garanties et le SAV

Le Vendeur doit informer les membres de l'existence d'une éventuelle garantie commerciale et le cas échéant sur ses conditions d'application (contenu de la garantie, informations nécessaires à sa mise en œuvre, durée, étendue territoriale, moyen de contacter le garant, coûts éventuels)

Le Vendeur doit également indiquer aux membres les conditions d'exercice des garanties légales.

### Information sur le droit de rétractation

Le Vendeur doit informer les membres Veepee de l'existence d'exercice du droit de rétractation ou, si ce droit ne s'applique pas, de son absence.

Le montant des frais de renvoi du produit doit notamment être communiqué aux membres.

### Information sur les modes de règlement des litiges

Le Vendeur informe les membres des modes de règlement des litiges (notamment la législation applicable et la juridiction compétente, la possibilité de recourir à une procédure de médiation).

## 2. Bonnes pratiques relatives à la conformité des produits proposés à la vente

Avant la mise en vente d'un produit sur Veepee, il appartient au Vendeur :

- d'identifier la législation, la réglementation européenne et française applicable à chacun de ses produits et,
- de procéder à toutes les vérifications nécessaires afin de s'assurer que ses produits

soient conformes aux lois et réglementations applicables.

- de s'assurer de disposer des justificatifs prouvant la conformité de ses produits à la législation, réglementation européenne et française applicables.

Le Vendeur est seul responsable de la conformité de ses produits.

### **3) Bonnes pratiques relatives à l'exécution de la commande**

Afin d'assurer une expérience de qualité aux membres Veepee, nous recommandons également aux Vendeurs de veiller à :

- s'assurer de la qualité et clarté du descriptif des offres
- être vigilant à l'état et à la disponibilité de leurs stocks
- valider les commandes des membres rapidement
- respecter les délais de livraison indiqués aux membres (prendre en compte le temps total entre la confirmation de la commande et la réception du produit par le membre)
- être réactif aux demandes/réclamations des membres qu'elles soient adressées via le formulaire de contact Veepee ou directement auprès du Vendeur.
- avoir des échanges clairs, respectueux et de bonne qualité avec les membres,
- accorder aux membres tous les droits que leur confère la réglementation en matière de vente à distance, tel que le prévoit le Code de la consommation (droit de rétractation, délai de remboursement, garantie légale de conformité etc...)