

## Check-list: logistique et droit pour les boutiques en ligne

### Quelles sont les questions logistiques et juridiques auxquelles un exploitant de boutique en ligne doit prêter attention?

Logistique	
<input type="checkbox"/>	La gestion des retours et des réclamations est-elle définie?
<input type="checkbox"/>	Le processus de commande a-t-il été testé plusieurs fois, y compris pour les retours et pour les clients étrangers?
<input type="checkbox"/>	Les ressources nécessaires pour gérer efficacement les commandes sont-elles disponibles?
<input type="checkbox"/>	Est-ce que la préparation, l'emballage et la livraison des commandes sont clairement définis?
<input type="checkbox"/>	Quelles sont les tâches effectuées en interne, quelles sont celles déléguées à un partenaire externe? <b>Conseil:</b> la Poste propose des solutions intégrées clés en main pour l'e-commerce (poste.ch/e-commerce).
<input type="checkbox"/>	Quelle doit être l'expérience du client lorsqu'il ouvre son colis?
<input type="checkbox"/>	Quels sont les processus logistiques des concurrents?
<input type="checkbox"/>	Les clients ont-ils la possibilité d'effectuer le suivi de leurs colis?
<input type="checkbox"/>	Est-ce que la livraison à des stations de colis doit être possible?
<input type="checkbox"/>	En cas de livraison à l'étranger: les conditions-cadres pour la douane et les frais de transport sont-elles définies? Ces coûts sont-ils indiqués de manière transparente sur le site Internet?

Droit	
<input type="checkbox"/>	Directives de protection des données: existe-t-il une réglementation claire pour la gestion des données personnelles des clients?
<input type="checkbox"/>	La déclaration de protection des données est-elle exhaustive (p. ex. indication de l'envoi de newsletter, vérification de la solvabilité, cookies, etc.)?
<input type="checkbox"/>	La déclaration de protection des données comporte-t-elle des liens clairs vers les pages sur lesquelles les données sont recueillies?
<input type="checkbox"/>	L'utilisation des données clients via le processus de commande implique-t-elle un accord explicite du client?
<input type="checkbox"/>	Des accords sur les droits de protection des données sont-ils demandés (p. ex. «opt-in» pour recevoir la newsletter dans le processus de commande)?
<input type="checkbox"/>	Droit de retour: le client sait-il jusqu'à quand il peut retourner ses produits? Ce délai est-il conforme à ce qu'on attend dans l'UE?
<input type="checkbox"/>	Les éventuels frais de douane et de livraison sont-ils clairement indiqués?
<input type="checkbox"/>	CG: les conditions générales sont-elles bien visibles sur chaque page de la boutique en ligne, accompagnées d'une durée de validité et imprimables?
<input type="checkbox"/>	Obligations en termes de mentions légales: les informations du vendeur exigées par la loi sont-elles détaillées et bien visibles?
<input type="checkbox"/>	Les obligations d'information suivantes sont-elles respectées conformément à la LCD? – Conclusion de contrat en ligne: mentionne-t-on les différentes étapes techniques qui conduisent à la conclusion d'un contrat? – Détection et correction des fautes de saisie: des moyens techniques adaptés sont-ils mis à disposition pour détecter et corriger les erreurs de saisie avant l'envoi de la commande? – Confirmation de commande: la commande est-elle confirmée immédiatement au client par voie électronique?
<input type="checkbox"/>	Les clients sont-ils informés de la possibilité de révocation de leur accord?
<input type="checkbox"/>	Est-ce qu'on renonce à demander des informations superflues?
<input type="checkbox"/>	La sécurité des données est-elle garantie (cryptage SSL lors de la transmission des modes de paiement, demande de mot de passe sûr en cas de zone de connexion, etc.) et les mesures de sécurisation des données client sont-elles communiquées?

### pe – Gestion de la petite entreprise

Edité par PostFinance en collaboration avec KMU-HSG.