

Check-list site Internet

Conformément aux articles L. 432-1, L. 432-3 et L. 432-4, le site Internet doit reprendre les informations suivantes:

Les coordonnées de l'entité, y compris adresses postale et électronique.

L'entité doit disposer d'un site Internet qui fournit un accès facile aux informations sur la procédure et qui permet d'introduire une demande et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne.

L'entité doit permettre l'introduction d'une demande hors ligne; elle doit permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou par voie postale.

L'indication des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges: leur nom, comment et pour combien de temps elles sont désignées.

Si les personnes physiques responsables du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel: informations sur la compétence, l'indépendance et l'impartialité de ces personnes.

L'appartenance de l'entité à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transfrontaliers (si applicable).

Le règlement de procédure.

Les motifs pour lesquels l'entité peut refuser une demande.

Les types de litiges pour lesquels l'entité est compétente, y compris, si applicable, le seuil éventuellement fixé.

Les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles la procédure peut se dérouler.

Les types de règles sur lesquelles l'entité peut se fonder, p.ex. dispositions légales, équité ou codes de conduite.

Toutes les exigences préalables, y compris l'obligation pour le demandeur d'essayer de résoudre le litige directement avec l'autre partie.

La possibilité pour chaque partie de se retirer de la procédure.

Les frais éventuels, y compris l'adjudication des frais à la fin de la procédure.

La durée moyenne de la procédure.

Les conséquences juridiques éventuelles de la solution du litige.

Le rapport d'activité annuel.

L'entité fournit un lien vers la liste des entités établie par la Commission européenne.

L'entité fournit un lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.