

## Préconisations Membres : E-commerce

### 1. Qu'est-ce que le e-commerce ?

L'e-commerce regroupe l'ensemble de transactions commerciales réalisées à distance par le biais d'interfaces électroniques et digitales et concernant des biens et services.

Vous pouvez effectuer des ventes en créant votre propre site (via des Editeurs<sup>1</sup>) mais également via des E-Shop, réseaux sociaux, applications mobiles, plateformes de diffusion de musique, etc.

#### Le e-commerce via Smart

Quand vous souhaitez ouvrir une activité utilisant la vente en ligne et créer votre site Internet de vente de produits / services, quelques précautions doivent être envisagées en amont de sa création.

### 2. Marche à suivre

- **Informez votre gestionnaire**

Nous vous demandons d'informer votre gestionnaire d'activité, de la nature des objets, des créations et des services qui vont être vendus via votre site ou via plateformes de vente online.

**Si vous êtes amené à changer d'activité (ou votre manière de vendre, de produits et services, etc.), vous devez obligatoirement le signaler auprès de votre gestionnaire.**

- **Signature de la convention**

**Une convention** doit être signée entre vous « membre » et Smart via votre gestionnaire. Elle s'applique aux membres qui travaillent dans la vente e-commerce que ce soit à titre principal comme à titre occasionnel ou complémentaire. Cette convention reprend les modalités de collaboration avec Smart concernant votre activité e-commerce. La convention vous sera envoyée par votre gestionnaire, vous devez la signer et lui renvoyer via scan. Il l'archivera dans votre dossier.

Le non-respect de certaines obligations mentionnées dans ce document intitulé « **Préconisations : E-commerce** » peut entraîner l'arrêt de l'activité au sein de Smart (Productions Associées Asbl).

---

<sup>1</sup> Exp : Wix, Shopify, Woo Commerce, Heek, BigCommerce, Prestashop, Magento, Jimdo (non-exhaustive)

- **Clientèle et fournisseurs**

Nous conseillons de garder un listing de vos clients, ventes et fournisseurs<sup>2</sup> à disposition. Il est probablement possible de télécharger ce récapitulatif des ventes sous format PDF sur le module « e-commerce » (API) de votre site à la fin du mois.

### **3. Création d'un site Internet**

Voici la liste, non exhaustive, des éléments à prendre en considération lorsque l'on crée un site Internet destiné à la vente online :

- **Mentions légales et conditions générale des ventes**

Il est impératif de respecter les mentions obligatoires, propres à la législation belge du commerce en ligne.

Voici la check-list des éléments obligatoires : Cliquez [ici](#) :

En complément à ce site, vous pouvez cliquer [ici](#) pour prendre connaissance des obligations e-commerce édictées par le SPF Economie

Votre gestionnaire peut également vous fournir un template pour vous aider à rédiger vos conditions générales de vente, (reprises sous l'acronyme C.G.V. dans le document).

Les C.G.V. de votre site devront être relues par notre service juridique et validées par votre conseiller avant leur mise en ligne.

- **Les droits du consommateur**

Vous vous engagez à respecter et à appliquer la législation en vigueur et appliquer le droit du consommateur et de rétractation de l'acheteur.

Plus d'information sur le site du SPF Economie en cliquant sur le lien : [ici](#)

Nous vous invitons à prendre connaissance de la Loi belge du 21 décembre 2013 portant le titre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique (transposition de la Directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011).

En tant qu'e-commerçant, vous devez prendre des dispositions pour la mise en conformité de votre site. Vous devez respecter les règles d'utilisation des cookies<sup>3</sup> est réglementée par l'art. 129 de la loi du 13/04/05 relative aux communications électroniques.

---

<sup>2</sup> Ces fichiers peuvent être des tableurs numériques comme Numbers ou Excel.

<sup>3</sup> Les cookies : un cookie est un petit fichier très simple, en fait un texte, enregistré sur le disque dur de l'ordinateur d'un internaute à la demande du serveur gérant le site Web visité. Il contient des informations sur la navigation effectuée sur les pages de ce site.

- **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**

L'Union européenne a adopté le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Ce règlement renforce considérablement la protection de la vie privée. Vous pouvez le trouver [ici](#).

Nous sommes occupés à faire en sorte que le traitement des données personnelles de nos sociétaires, employés, clients et fournisseurs soit conforme au RGPD.

En tant qu'administrateur d'une activité, vous traitez probablement également des données personnelles (un fichier Excel avec les commandes, une liste d'adresses pour envoyer vos lettres d'information, une base de données de vos clients, etc.). Dans ce cas, vous êtes également visés par cette réglementation. Merci de contacter votre gestionnaire si vous souhaitez recevoir les informations qui peuvent vous aider dans la mise en conformité de cette nouvelle loi.

La mise en application de la réglementation pour le RGPD doit être effective depuis le 25 mai 2018.

Vous pouvez trouver plus d'infos sur le site de la Commission vie privée. Lien [ici](#)

- **Collecte de données personnelles**

En cas de collecte de données personnelles (ce qui est généralement nécessaire pour la gestion d'une commande ou le traitement d'une demande via un formulaire en ligne de contact), le site doit mentionner :

- Une information sur le droit d'opposition, sur les droits d'accès, de rectification et de suppression des données récoltées.
- Mention de l'identité du responsable du traitement, de la finalité poursuivie par le traitement et du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et des destinataires des données.
- L'opt-in doit s'appliquer en cas d'utilisation à des fins de prospection commerciale ou en cas de transmission à des tiers.
- Une information doit être communiquée en cas d'utilisation de cookies, avec mention des moyens pour les refuser.

L'ensemble des informations doivent être accessibles, sans effort particulier pour l'internaute, à partir de toute page du site web (y compris le tunnel de commande)<sup>4</sup>.

- **Coordonnées du vendeur**

Vous devez indiquer l'adresse du siège social (qui n'est pas l'adresse de votre stock) sur votre site Internet.

---

<sup>4</sup> Souvent présenté sur une page HTML accessible via un hyperlien présent de façon claire en bas de toutes les pages.

Il est possible d'utiliser les coordonnées physiques (adresse : Rue Coenraets, 72 à 1060 St Gilles de Productions Associées (annoncé P.A), entité de Smart, comme faisant office de maison mère lors de l'identification de votre site ou lors de votre inscription sur une plateforme éditrice.

Il est à présent autorisé d'utiliser les coordonnées de facturation lors de la souscription à un nom de domaine et/ou à l'achat d'un espace sur un serveur. Veuillez-vous rapprocher de votre conseiller Smart pour qu'il vous indique la marche à suivre.

- **Coordonnées de paiement**

Vous ne pouvez pas référencer / utiliser le compte bancaire de P.A.

Pour des raisons légales et techniques, nous ne pouvons **pas ouvrir de compte bancaire professionnel pour nos membres**. Tant que nous n'avons pas de compte mutualisé, il est préférable que vous perceviez le fruit de vos ventes sur un compte bancaire à votre nom indépendant de votre compte courant personnel. Une étude est en cours sur la mutualisation des paiements. Si vous souhaitez utiliser une plateforme de paiement qui propose des facturations pour compte de tiers<sup>5</sup>, vous devez impérativement demander une autorisation au préalable à Smart P.A. en contactant votre gestionnaire.

- **TPE et API de paiement online**

Vous pouvez à présent utiliser les coordonnées de Smart P.A. lors de votre inscription sur le site belge du terminal de paiement mobile Sum Up ( [www.sumup.com/fr-be](http://www.sumup.com/fr-be)) Attention : veuillez à bien vous inscrire sur le site Belge et non sur le site Français. Vous devez indiquer votre numéro de compte bancaire et pouvez ajouter notre numéro de TVA + coordonnées de facturation de Smart P.A.

Au formulaire d'inscription, il y aura une convention à demander à Sum up et à joindre. Cette attestation reprend notre relation de travail et notre fonctionnement. Nous autorisons bien le membre à utiliser nos coordonnées de facturation dans le cadre de son accompagnement professionnel via l'outil nommé Activité.

Une fois inscrit sur le site Sum-Up (site belge), vous devez garder la convention (signée entre vous et Smart Coop) en cas de demande et de contrôle de la part de la firme Sum-Up et du SPF Finances. Pour rappel, cette convention permet de vous inscrire avec les coordonnées de Smart P.A. tout en réceptionnant le fruit de vos ventes sur compte bancaire. Cela permet de déroger à la loi sur la transparence des flux financier.

---

<sup>5</sup> Il s'agit de plateformes qui génèrent des factures au nom de Smart Productions Associées à destination des clients finaux Hipay, LemonWay, Limonetic, MangoPay...( liste non exhaustive)

Afin de procéder à l'intégration de l'API Sum Up (uniquement possible avec les sites WooCommerce et WordPress à ce jour), veuillez envoyer un email à notre contact Monsieur Jullian Barber si vous rencontrez des problèmes pour la partie technique : [jullian.barber@sumup.com](mailto:jullian.barber@sumup.com) (Français / Anglais). Il vous enverra le lien et la dernière mise à jour du module actuellement en production chez eux et vous redirigera vers le module à implanter sur votre plateforme / site Internet pour commencer à utiliser le paiement online. Nous rappelons qu'un minimum de bases techniques est nécessaire à l'utilisation d'une API de paiement.

**INFO : Il y a des changements en cours chez Sum Up. Nous cherchons un moyen de faciliter cette collaboration. Un nouveau contact va nous être attribué.**

Nous sommes en phase test et vous remercions pour votre souplesse et compréhension. Nous favorisons la collaboration, n'hésitez pas à nous remonter les problèmes rencontrés via votre gestionnaire.

Votre gestionnaire reste votre contact pour la partie administrative et gestion économique de votre activité au sein de Smart Coop.

- **T.V.A. applicable pour les biens et services**

TVA de 21% ou 6% est applicable sur les ventes à des particuliers en Europe ;

TVA à 0% pour les ventes intracommunautaires<sup>6</sup> (par exemple : un professionnel belge vend à un professionnel allemand) ;

TVA à 0% pour les ventes livrées en dehors de l'Union Européenne si vous apportez la preuve de transport et la preuve du lieu de résidence de votre client. Vous devez connaître l'adresse de livraison de l'objet de la vente.

Lors de la vente de produits numériques et livres par téléchargement automatique à des consommateurs dans l'EU : La TVA d'application est celle du pays où se trouve le client et non celle du taux en vigueur dans le pays où l'entreprise est située.

Pour tous les services fournis électroniquement, le membre devra inclure dans son prix de vente final la TVA du pays du client.

Lors de vente de musique : les plateformes intègrent la TVA due.

Une étude est en cours chez Smart concernant les montants maximums octroyés par pays et la TVA sur les services et produits numériques.

---

<sup>6</sup> Quand une entreprise assujettie à la TVA et établie dans un pays membre de l'union européenne vend un bien à une autre entreprise assujettie à la TVA et membre d'un autre pays de l'union européenne et que ce bien est transporté de la première à la seconde entreprise, il s'agit d'une livraison intracommunautaire.

- **Douane**

Vous devez vous acquitter des frais de douane dès réception des factures. Ces frais devront être à votre nom et pourront être entrés en note de frais et remboursés sous réserve de budget et d'argent disponible dans votre activité.

Nous vous invitons à lire et rester informé via le lien suivant des conditions et règles relatives à la douane belge : Cliquez [ici](#) pour plus d'information.

#### **4. Pratico pratique**

- **Comment encaisser vos ventes dans votre Activité Smart ?**

**Vous vendez via votre site Internet.**

A chaque devis « *encaissement sans facturation* » : vous enverrez à votre gestionnaire le récapitulatif de vos ventes. Le « devis » peut rassembler plusieurs ventes et être encodé mensuellement, trimestriellement ou au choix en fonction des revenus générés.

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre gestionnaire si vous devez facturer des Droits d'Auteurs sur des plateformes comme Youtube, Spotify ou Itunes.

Les sommes versées par Google pour la diffusion de vidéos sur YouTube sont des droits d'auteur. Vous devez facturer Google en mettant le montant total perçu en « avance perçue ». Le relevé fourni par Google doit accompagner votre facturation de droits d'auteurs lors de son envoi à votre gestionnaire.

**Vous vendez via une plateforme multishops.**

A chaque fin de mois ou ventes, vous devez encoder un devis avec avance perçue à l'attention de la plateforme. Ce devis devra être encodé en version PDF Papier. Le relevé des ventes émis par le site servira de preuves et de signature (validation du devis). Nous vous conseillons de reverser immédiatement l'argent perçu via le site sur votre compte Smart ( Activité) afin de faciliter la gestion de cette dernière.

Dans les deux situations de ventes : vous devez tenir à jour un livre de recette que le fisc peut vous réclamer en cas de contrôle. Ce relevé est de votre propre responsabilité.

- **Conseil éthique**

Il est important pour Smart P.A que les matériaux utilisés dans la fabrication de produits destinés à la vente ou que les produits d'approvisionnement soient conformes aux règles de l'Union Européenne. Smart tient à s'assurer que les produits soient fabriqués dans le respect des hommes, des animaux, de l'environnement.