

Cigarettes électroniques et e-liquides

Guide de bonnes pratiques à l'attention de la qualité de service
des sites de vente en ligne de produits du vapotage



FÉDÉRATION INTERPROFESSIONNELLE DE LA VAPE



Avertissement

Ce Référentiel de bonnes pratiques, présenté, rédigé et avec le concours d'AFNOR représente le consensus obtenu au sein de la catégorie d'acteurs identifiée dans ce document.

Son utilisation est **volontaire**.

Ce Référentiel de bonnes pratiques n'a pas été soumis à la procédure d'homologation et ne peut en aucun cas être assimilé à une norme française.

Le présent Document bénéficie de la protection des dispositions du Livre 1^{er} du Code de la Propriété Intellectuelle sur la propriété littéraire et artistique. Toute reproduction sous quelque forme que ce soit est une contrefaçon et une contrefaçon est un délit.

Sommaire

	Page
Avant-propos.....	3
1 Domaine d'application	5
2 Termes et définitions.....	5
3 Les engagements avant-vente.....	6
3.1 Types de produits vendus	6
3.1.1 Matériel.....	6
3.1.2 E-liquide	6
3.2 Accès au site	6
3.3 Devoir d'information	7
3.4 Accessibilité	7
4 Les engagements dans le processus de la vente	7
4.1 Sécurité	7
4.2 Fiche produit.....	7
4.3 Sécurité des accumulateurs.....	7
4.4 Conseils personnalisés.....	8
4.4.1 Moyens de communications.....	8
4.4.2 Expertise du personnel	8
4.5 Modes de paiement.....	9
4.6 Modes de livraison.....	9
5 Les engagements après-vente	9
5.1 L'accompagnement à la mise en route	9
5.2 Service après-vente	9
5.3 Recyclage.....	9
5.3.1 Obligation d'information.....	9
5.3.2 Obligation de service	9
6 Déontologie	10
7 Condition d'obtention et éléments de communication	10
Annexe A (informative) Formulaire « Vape en ligne ».....	11
Annexe B (informative) Logo « Vape en ligne - Engagement- qualité -conseil ».....	12
Bibliographie	13

Avant-propos

Ont participé à l'élaboration collective de ce référentiel de bonnes pratiques :

— **FIVAPE**, Fédération Interprofessionnelle de la **Vape**

La **FIVAPE**, Fédération Interprofessionnelle de la **Vape**, se mobilise en faveur du développement de la filière des produits du vapotage en France. Dans cet objectif, la **FIVAPE** place la qualité de service comme l'un des axes fondateurs de la mise en avant des métiers de la vape, en particulier pour la qualification des sites de vente à distance spécialisés.

Ce document concerne exclusivement les sites de vente en ligne spécialisés dans la commercialisation des produits du vapotage.

La **FIVAPE**, par la publication du présent référentiel **AFNOR**, souhaite afficher les engagements de services de ses adhérents vis-à-vis de leur clientèle et leur reconnaissance au moyen d'une signalétique adaptée.

Cette démarche ne vient pas interférer avec la réglementation applicable à la vente des produits du vapotage, réglementation qui constitue un prérequis et s'applique de fait.

Experts ayant particulièrement contribué à la rédaction de l'accord

M	ARGAUD Julien	A ET L
M	BALLAND Kevin	A ET L
MME	BRAULT Claire	LPV/FIVAPE
M	GREARD Tanguy	LPV
M	JONCHERAY Sébastien	CALUMETTE
M	MEZGUINI Cyril	NICOVIP
M	MOIROUD Jean	FUU

Liens avec des documents existants :

A la date de publication, il existe trois normes expérimentales traitant des matériels, des e-liquides et des émissions :

- XP D90-300-1, *Cigarettes électroniques et e-liquides — Partie 1 : Exigences et méthodes d'essai relatives aux cigarettes électroniques* ;
- XP D90-300-2, *Cigarettes électroniques et e-liquides — Partie 2 : Exigences et méthodes d'essai relatives aux e-liquides* ;
- XP D90-300-3, *Cigarettes électroniques et e-liquides — Partie 3 : Exigences et méthodes d'essai relatives aux émissions*.

Introduction

Le présent document a été élaboré par le groupe de travail « *La qualité de service des sites de vente en ligne de produits du vapotage* », avec le concours d'Afnor, afin de répondre à la demande des professionnels des produits du vapotage.

L'objectif des engagements de service détaillés dans le présent document est de fournir aux sites web spécialisés dans la vente en ligne des produits de vapotage un outil pour valoriser la qualité des services proposés aux consommateurs. Ce document permet également d'améliorer la visibilité et de garantir les engagements de service pris par les professionnels du vapotage dans l'intérêt de leur clientèle.

1 Domaine d'application

Le présent document décrit les engagements de service en matière de distribution spécialisée des produits du vapotage sur le web. Il s'adresse aux sites faisant exclusivement les commerces des produits du vapotage et des produits qui leurs sont associés. Il ne peut s'appliquer aux plateformes de type « market place » ou aux sites vendant d'autres produits que les produits du vapotage sous une même enseigne. L'enseigne engagée ne peut pas proposer à la vente des produits à combustion ou combustion lente destinés à l'inhalation.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans les normes XP D90-300-1 et XP D90-300-2 ainsi que les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

accumulateur

élément rechargeable et remplaçable permettant le stockage d'énergie sous forme chimique.

2.2

e-liquide

consommable sous forme de liquide destiné à être transformé en aérosol puis inhalé avec un vaporisateur personnel

2.3

distribution spécialisée des produits du vapotage

société dont l'activité principale est la vente des produits du vapotage : e-liquide, matériels, consommables, accessoires et les produits dérivés

2.4

Fédération Interprofessionnelle de la Vape

organisation professionnelle, indépendante de l'industrie du tabac, qui regroupe des métiers de la vape incluant au moins deux représentants par secteur exclusivement dédiés aux produits du vapotage : distributeurs physiques, distributeurs internet, grossistes, fabricants d'e-liquides et fabricants de matériels et d'accessoires

2.5

produit du vapotage

catégorie intégrant le vaporisateur personnel, les consommables et les accessoires qui permettent ou accompagnent son utilisation

2.6

support diluant

ingrédient sous forme de liquide destiné à diluer et à permettre la vaporisation d'un e-liquide

2.7

système ouvert

catégorie de matériel caractérisée par l'inter-compatibilité entre ses éléments : le réservoir ou la cartouche sont remplissables, la batterie est dissociable. Ces éléments peuvent être choisis spécifiquement en fonction des besoins précis de l'utilisateur. Il en va de même pour le e-liquide.

2.8

vaporisateur personnel, cigarette électronique, dispositif électronique de vapotage

appareil permettant de transformer un e-liquide en un aérosol destiné à l'inhalation

2.9

vapo-fumeur

usager qui vapote et fume du tabac

3 Les engagements avant-vente

3.1 Types de produits vendus

Le site s'engage à proposer une offre complète et diversifiée de produits, incluant du matériel et des e-liquides ciblant tous les profils de fumeurs et de vapoteurs.

Une attention particulière doit être accordée aux profils dits « débutants », mettant l'accent sur l'inhalation indirecte et des e-liquides déclinés sur différents taux de nicotine, couvrant les besoins de 0 mg à 20 mg de nicotine /ml.

Le site s'engage à proposer un catalogue contenant une part de produits de fabrication française.

Le site s'engage à maintenir une offre dont la fourchette des prix permet un accès au plus grand nombre.

Dans la mesure du possible, le site s'engage à proposer les consommables et accessoires du matériel vendu.

Le site s'engage à vendre principalement des systèmes ouverts qui laissent aux clients le libre choix du e-liquide à mettre dans son matériel.

3.1.1 Matériel

Le site s'engage à considérer le référencement de matériels conformes à la norme XP D 90-300-1 « *Cigarettes électroniques et e-liquides — Partie 1 : Exigences et méthodes d'essai relatives aux cigarettes électroniques* ».

Il propose une sélection de vaporisateurs personnels pour chacune des plages de valeur de résistance suivantes : inférieure ou égale à 0,5 ohm, de 0,6 ohm à 1 ohm et strictement supérieure à 1 ohm.

3.1.2 E-liquide

Le site s'engage à privilégier le référencement d'e-liquides conformes à la norme XP D90-300-2 « *Cigarettes électroniques et e-liquides — Partie 2 : Exigences et méthodes d'essai relatives aux e-liquides* ».

Le site s'engage à proposer au minimum 60 saveurs d'e-liquide.

Dans la mesure du possible, le site s'engage à référencer tous les taux de nicotine disponibles pour un même e-liquide.

Le site s'engage à tenir à disposition, sur demande du client, les fiches de données de sécurité des e-liquides (FDS).

Le site s'engage à ne commercialiser que des e-liquides munis d'un bouchon « sécurité enfant » conforme à la norme NF EN ISO 8317 lorsque ceux-ci contiennent de la nicotine.

3.2 Accès au site

Le site s'engage à demander la date de naissance dès la première page visitée et à permettre la poursuite de visite uniquement quand le visiteur a plus de 18 ans.

La date de naissance doit être soumise sous la forme JJ/MM/AAAA et introduite par la phrase suivante :

« La vente des produits du vapotage est interdite aux mineurs. En rentrant sur ce site, j'atteste sur l'honneur être majeur »

Le site s'engage à demander au client de certifier sur l'honneur qu'il est majeur au moment de la validation de sa commande.

3.3 Devoir d'information

Le site s'engage à apporter de l'expertise et à faire preuve de pédagogie auprès de ses clients sur les produits du vapotage.

Ces contenus additionnels doivent intégrer des informations de base sur le vapotage, ciblant spécifiquement les fumeurs souhaitant arrêter le tabac.

Ces contenus doivent permettre la mise en service, l'utilisation et l'entretien du matériel.

3.4 Accessibilité

Le site s'engage à ne pas brider les fonctionnalités d'augmentation de la taille de caractères offertes par les navigateurs. Les signataires s'engagent à améliorer l'accessibilité de leur site aux personnes en situation de handicap.

Le site s'engage à proposer un affichage compatible avec les principaux supports et tailles d'écrans.

4 Les engagements dans le processus de la vente

4.1 Sécurité

Le site s'engage à être intégralement crypté par des protocoles SSL/TLS (url débutant par https).

4.2 Fiche produit

Le site s'engage à présenter les produits avec exhaustivité au travers de fiches comportant :

- un intitulé précis ;
- au moins un visuel ;
- une description précise ;
- des conseils d'utilisation ;
- des caractéristiques techniques (ratio PG/VG pour les e-liquides, dimensions et compatibilité pour le matériel etc.) ;
- une mise en valeur du prix ;
- des conseils de prudence lorsque le produit contient de la nicotine.

4.3 Sécurité des accumulateurs

Le site s'engage à informer le client au moment de l'achat sur les risques et les précautions à respecter concernant la manipulation, l'utilisation, le transport des accumulateurs et des modes mécaniques.

Le site s'engage à livrer chaque accumulateur avec un emballage de protection et de transport adapté, accompagné de la notice d'information intitulée :

NOTICE D'INFORMATION



DANGER — Mal utilisé et sans protection, un accumulateur peut être dangereux !

Cette notice contient les informations suivantes :

- **Ne jamais transporter un accumulateur dans une poche ou un sac sans protection (étui, boîte de rangement)**
- **Ne jamais mettre en contact avec les objets métalliques (pièces de monnaie, clés, etc...)**
- **Ne jamais laisser l'accumulateur charger sans surveillance**
- **Ne jamais laisser proche d'une source de chaleur ou en plein soleil**
- **Ne plus utiliser si le revêtement est abimé**
- **Veuillez jeter vos accumulateurs dans les dispositifs appropriés aux piles usagées**

4.4 Conseils personnalisés

Conformément à l'avis de **Santé Publique France** et l'**Académie Nationale de Médecine**, le site s'engage à porter une attention particulière aux primo-accédants et aux vapo-fumeurs, et à inscrire sa pratique professionnelle au bénéfice de la santé publique dans l'objectif d'aider les fumeurs à quitter le tabac.

Le site s'engage à prendre le temps d'informer de la manière la plus exhaustive possible chaque client ainsi que tout professionnel de santé qui en fait la demande.

4.4.1 Moyens de communications

Le site s'engage à apporter un conseil personnalisé et un accompagnement au choix des produits par le biais de deux canaux au minimum : le téléphone et l'email.

Les horaires d'accessibilité de la ligne téléphonique doivent être affichés clairement et ces horaires doivent être au minimum de 6 heures par jour ouvré. La ligne téléphonique ne doit pas être surtaxée.

Le site s'engage à répondre aux emails sous un délai maximum de 24 h pendant les jours ouvrés.

4.4.2 Expertise du personnel

Le site s'engage à ce que les conseils soient apportés par du personnel formé aux caractéristiques techniques des matériels, des modes d'utilisation, de l'entretien et des précautions d'emploi ainsi que des changements de la réglementation.

Le conseiller doit être en capacité d'identifier les attentes du client : découvrir les besoins, habitudes, contraintes, l'environnement du client pour pouvoir proposer une solution adaptée (profilage et qualification du client).

La solution conseillée doit être adaptée et personnalisée selon la demande et le besoin du client. Elle doit également viser à améliorer le niveau de sécurité des utilisateurs.

Face aux situations particulières, le conseiller doit être en capacité d'identifier les questions qui relèvent des compétences d'un professionnel de santé.

4.5 Modes de paiement

Le site s'engage à proposer au moins deux modes de paiement. Les modes de paiement par carte bancaire doivent tous être sécurisés (saisie de numéro de carte bancaire dans une page web chiffrée).

4.6 Modes de livraison

Le site s'engage à proposer plusieurs modes de livraison dont les conditions et tarifs sont détaillés dans une page web dédiée.

Le site s'engage à proposer la livraison sur l'intégralité du territoire de **France Métropolitaine** et **Outre-Mer**.

5 Les engagements après-vente

Le site s'engage à inciter ses clients à contacter le service après-vente pour la mise en route du matériel et en cas de problèmes techniques mais aussi pour assurer le suivi quant au succès du sevrage tabagique.

5.1 L'accompagnement à la mise en route

Le site s'engage à accompagner tout client qui en fait la demande, à la mise en route et à la compréhension du fonctionnement de son dispositif de vapotage.

Ceci comprend :

- Expliquer les principes de base du fonctionnement des dispositifs de vapotage disponibles en détaillant notamment la fonctionnalité de leurs différents éléments, les modalités de remplissage, le chargement des batteries ou accumulateurs
- Donner les préconisations spécifiques relatives à la sécurité, en particulier la manipulation d'e-liquides et la compatibilité des différents éléments entre eux

5.2 Service après-vente

Le site s'engage à répondre à toute demande de service après-vente. Selon les cas, une prise en charge des frais de retour doit être proposée. Selon les cas, le site s'engage à proposer plusieurs solutions de dédommagement parmi : échange, avoir, remboursement.

Le site s'engage, à réception du retour de marchandise, à donner suite sous délai de 48 heures ouvrées.

5.3 Recyclage

Le site s'engage à informer ses clients sur ses engagements environnementaux et à inscrire son action dans la réduction de son impact environnemental.

5.3.1 Obligation d'information

Le site s'engage à informer ses clients sur les bonnes pratiques de mise en déchets des produits du vapotage.

5.3.2 Obligation de service

Le site s'engage à proposer aux clients la collecte et le recyclage :

- des accumulateurs par le biais des organismes collecteurs ;
- des fioles, en s'assurant de leur bonne mise en déchet ;
- des équipements électriques (D3M).

6 Déontologie

Le site s'engage à ne pas faire de démarchage commercial actif.

Le site s'engage à ne commercialiser que des produits d'origine.

Le site s'engage à être indépendant de l'industrie du tabac et à ne pas commercialiser de produits de l'industrie du tabac.

Le site et ses équipes agissent au bénéfice de la santé publique et s'engagent à œuvrer pour la réduction des risques tabagiques.

7 Condition d'obtention et éléments de communication

Les souscripteurs à ce référentiel doivent remplir un formulaire d'engagement auprès de la **FIVAPE**. La délivrance, le refus ou le retrait d'un agrément s'effectue en fonction du plein respect des engagements de ce référentiel.

La **FIVAPE** tiendra à jour une liste des sociétés ayant l'agrément. Ces sociétés pourront afficher sur leurs sites le logo de l'agrément « *Vape en ligne - Engagement- qualité –conseil* » présenté en Annexe B (informative).

Annexe A
(informative)

Formulaire « Vape en ligne »

Je soussigné(e)

mandataire de la société

située

certifie respecter le contenu du référentiel intitulé « *La qualité de service des sites de vente en ligne de produits du vapotage* » élaboré par la **FIVAPE**, avec le concours d'**AFNOR**, et m'engage à le respecter de façon pérenne et demande l'agrément à ce titre.

Fait à

Le

Signature, précédée de la mention manuscrite

Signature **FIVAPE**, précédée de la mention manuscrite

« *bon pour accord et engagement* »

« *bon pour accord et agrément* »

Annexe B
(informative)

Logo « Vape en ligne - Engagement- qualité –conseil »



Bibliographie

- [1] Directive 2014/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 3 avril 2014 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de fabrication, de présentation et de vente des produits du tabac et des produits connexes, et abrogeant la Directive 2001/37/CE.
- [2] Directive 2011/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques.
- [3] Directive 2006/66/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs et abrogeant la Directive 91/157/CEE.
- [4] Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits.