



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Conditions Générales de Vente

Présentation générale et utilisation

Introduction - Définition

- Les Conditions Générales de Vente (« CGV ») est un document juridique, qui a une valeur contractuelle, opposé par un vendeur ou un fournisseur à ses clients (professionnels ou particuliers), afin de lui expliquer les conditions contractuelles et légales de fourniture de ses services ou de vente de ses produits.
- Les CGV sont une partie du contrat liant le professionnel à son client, l'autre partie étant le devis (vente en présentiel) ou le panier (vente en e-commerce). Le devis/panier constitue les conditions particulières, propres à chaque client (en complément des conditions générales)
- Les CGV ont un double rôle :
 - informer les clients sur les conditions de vente de vos produits ou prestations
 - fixer un cadre standard applicable à tous vos clients, notamment en terme de responsabilité

Introduction - Définition

- Il est indispensable de ne pas sous-estimer l'importance des CGV, quelque soit le modèle de commercialisation, pour les raisons suivantes :
 - disposer de CGV est une obligation légale : articles L.441-6 du Code de commerce et L.113-3 du Code de la consommation
 - les CGV ont pour objet de protéger le professionnel : si vous n'en avez pas, vous augmentez vos risques de ne pas pouvoir gérer vos difficultés (annulation de contrat, modification de la commande, délais, livraison, engagements du client, périmètre de votre prestations, garanties, défaut de paiement...)
- Les CGV ont donc une importance prépondérante dans la relation entre le professionnel et ses clients, car elles permettent (i) de respecter les obligations légales, notamment en matière de droit de la consommation et (ii) de sécuriser juridiquement ses relations avec ses clients.
- Et surtout : les CGV ont un rôle prépondérant dans la détermination de votre responsabilité en cas de faute et de préjudice.

Le contenu des CGV

- D'une manière générale, les CGV doivent contenir :
 - les dispositions légales applicables à votre situation : conditions et délais de paiement, droit de rétractation si vous êtes en e-commerce, garanties si vous vendez des biens, modalités de livraison, conditions d'annulation, périmètre de vos prestations... et plus généralement les éléments essentiels de fourniture du produit ou des prestations vendus.

Il convient de noter que les dispositions légales devant figurer dans vos CGV sont différentes selon que vos clients soient professionnels (plus souple) ou consommateurs (plus contraignant)

- les dispositions spécifiques liées à vos produits ou vos prestations : pour être efficaces, des CGV doivent être personnalisées, c'est-à-dire qu'elles doivent correspondre exactement à la manière dont vous procédez : deux prestataires fournissant les mêmes prestations peuvent avoir des CGV différentes. La personnalisation est indispensable et prépondérante pour une bonne efficacité.

Le contenu des CGV – Principes généraux

- Il est indispensable d'avoir des CGV par typologie de clients (professionnels / consommateurs), les règles applicables étant différentes. Si vos clients sont à la fois des professionnels et des consommateurs, il vous faut deux types de CGV différentes.
- Il est également indispensable d'avoir des CGV par typologie de commercialisation : selon que vous vendez en magasin, par téléphone, par internet, par email, le contenu des CGV et vos obligations légales vont être différents et il vous faut disposer de CGV spécifiques pour chaque manière de commercialisation.
- Il est enfin indispensable de mettre à jour ses CGV au regard des modifications légales, de vos modifications de fonctionnement, des nouveaux éléments à ajouter (souvent liés à la pratique)...

Le contenu des CGV – Éléments juridiques

- Les CGV sont composées de clauses juridiques qui ont chacune un objet particulier.

- Les clauses génériques des CGV sont les suivantes :
 - *Le préambule (identification des parties) / l'objet*
 - *Les documents contractuels*
 - *La définition des prestations / des produits*
 - *La date d'entrée en vigueur du contrat et sa durée (tacite reconduction)*
 - *Les conditions financières (prix, délais et modes de règlement, pénalités)*
 - *Les délais et lieu de livraison*
 - *Transfert de propriété et risques*
 - *Droit de rétractation*
 - *Garanties*
 - *Limitation de responsabilité et force majeure*
 - *Confidentialité*
 - *Propriété intellectuelle – Droit à l'image*
 - *Conditions d'utilisation*
 - *Loi applicable et juridiction compétente*

Le contenu des CGV – Éléments juridiques

- Outre ces clauses génériques, certaines clauses doivent être introduites en fonction de votre activité, de vos produits et de la manière dont vous vendez vos produits ou fournissez vos prestations.
- Il s'agit bien là de la personnalisation de vos CGV.
- A titre d'exemples :
 - Pour un vendeur de produits : les obligations du client en matière de conservation ou d'utilisation du produit, les délais et modes de livraison, l'application ou non du droit de rétractation,
 - Pour un prestataire de services : ce que doit faire le client pour vous permettre d'exécuter vos prestations, le client doit-il prendre une assurance, quel est le périmètre de vos prestations...

Le contenu des CGV – Focus

- **Focus sur les sites internet** : la commercialisation via un site internet marchand implique des CGV différentes (par rapport à des CGV pour de la vente en « présentiel »)

- En effet, en cas de vente sur internet, il existe des obligations liées :
 - au droit de rétractation (*articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation*)
 - au paiement en ligne (lutte contre la fraude)
 - à l'information sur les produits/services vendus

Le contenu des CGV – Opposabilité des CGV

- Afin d'avoir une véritable force contraignante et afin que les CGV puissent réellement vous protéger, il est indispensable qu'elles soient acceptées par les clients : il s'agit de l'opposabilité des CGV.
- A défaut, le document est inopposable aux clients, et en synthèse, il ne sert à rien !
- Il est également toujours préférable de ne pas faire signer les CGV par vos clients : cela est long, fastidieux et vous vous exposez à ce que vos clients discutent vos CGV alors même que vous ne souhaitez pas modifier vos conditions spécifiquement pour un client (dans la plupart des cas)
- En effet, en cas de vente sur internet, il existe des obligations liées :
 - au droit de rétractation (*articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation*)
 - au paiement en ligne (lutte contre la fraude)
 - à l'information sur les produits/services vendus

Le contenu des CGV – Opposabilité des CGV

- En pratique, il convient d'organiser l'articulation entre les CGV et votre devis ou le panier :
 - **si vous travaillez avec des devis** : il faut insérer une phrase en fin de devis qui indique « *En acceptant le présent devis, le client accepte les CGV référencées XXXX, dont il reconnaît avoir eu connaissance préalablement.* » Il convient alors d'envoyer les CGV avec l'envoi du devis.
 - **si vous avez un site internet marchand** : il faut insérer une case à cocher « *J'accepte les CGV* » avec un lien hypertexte vers les CGV. La case doit être cochée au moment où le client passe sa commande.
 - **si vous avez une boutique** : dans cette hypothèse, il est assez rare de voir les commerçants avoir des CGV lorsqu'ils vendent un produit. Mais si vous vendez des services, alors vous devez émettre un devis et indiquer la phrase ci-dessus.

Le contenu des CGV – Comment rédiger ses CGV

- En pratique, et en synthèse, vous avez plusieurs options :
 - soit vous rédigez vous-même vos CGV : l'avantage est que vous économisez des coûts liés à la prestation, mais vous n'aurez pas d'assurance sur le fait que les CGV sont à jour, si elles sont bien rédigées, et donc si elles vous assurent toute la sécurité recherchée
 - soit vous passez par un prestataire internet : dans ce cas, vous aurez un document standardisé qui ne répondra probablement pas à vos attentes en terme de personnalisation, et qui donc ne vous protégera pas nécessairement. Par ailleurs, vous n'avez pas de conseil et d'accompagnement de la part d'un professionnel. Mais le coût sera normalement moindre.
 - soit vous passez par un prestataire (avocat) : le coût sera plus élevé mais vous bénéficierez des conseils d'un professionnel et d'un document qui doit répondre en tous points à vos attentes. Par ailleurs, vous pourrez l'interroger si vous avez des difficultés dans l'utilisation. Le coût doit être compris à notre sens entre 400 et 600 € HT.

QUESTIONS - ECHANGES



Email : etrehiou@lexic-avocats.fr

Téléphone : 04.76.43.94.71