

GUIDE

DROIT DE L'E-COMMERCE

1&1 Boutique en ligne



Textes juridiques Trusted Shops

Modèles de mentions légales, CGV, informations sur le droit de rétractation & politique de protection des données

1&1

Coordonnées

1&1 Internet SARL
7, place de la gare
57200 SARREGUEMINES
France
www.1and1.fr

État : Avril 2015

Textes juridiques et instructions d'intégration

Trusted Shops GmbH
Subbelrather Str. 15c
50823 Cologne
www.trustedshops.de

Direction: Jean-Marc Noël, Thomas Karst, Ulrich Hafenbradl
Registre du commerce: Amtsgericht Köln, HRB Nr. 32735
Numéro de TVA intracommunautaire : DE812947877

Téléphone : 0221 – 77 53 66

Fax : 0221 – 77 53 6 89

E-Mail : info@trustedshops.de

Rédaction : Dr. Carsten Föhlisch, Glynnis Makoundou, Janusz Dreier

Sommaire

1	Indications sur l'utilisation des modèles	4
2	Mentions légales	5
3	Protection des données à caractère personnel.....	7
3.1	Politique de protection des données personnelles.....	7
3.1.1	Contenu minimum	8
3.1.2	Contenu optionnel supplémentaire	9
3.1.3	Envoi de courriels publicitaires.....	10
3.1.4	Formulaires	11
4	Produits et services vendus en ligne	13
4.1	Description des produits et services.....	13
5	Prix et frais supplémentaires	14
6	Livraison.....	15
6.1	Zone de livraison	15
6.2	Frais de livraison.....	15
6.2.1	Mode de calcul des frais de livraison.....	15
6.2.2	Lieu d'indication du montant des frais de livraison	16
6.3	Délai de livraison et disponibilité	17
7	Paiement.....	18
8	Droit de rétractation.....	19
8.1	Obligation d'information	19
8.2	Contenu.....	19
9	Conditions générales de vente	23
10	Conclusion du contrat.....	27
11	Courriel de confirmation de commande	28
12	Configuration de votre boutique en ligne 1&1	29
12.1	Intégration des textes juridiques	29
12.2	Intégration technique des produits Trusted Shops	37

1 Indications sur l'utilisation des modèles

Le présent guide est conçu pour permettre aux novices en matière de droit de mettre en œuvre le processus d'achat dans leur boutique en ligne de manière conforme sur le plan juridique, de l'identification du vendeur à la confirmation par e-mail en passant par la déclaration de protection des données, la description du produit, la page de commande, les pages d'information et les CGV. L'accent est porté non pas sur l'explication des dispositions juridiques ou sur l'approfondissement de litiges particuliers, mais sur des exemples de formulations (textes types).

Tous les modèles d'entreprises existants ne peuvent pas être traités dans ce manuel. Les textes types ne remplacent ni un conseil juridique, ni une familiarisation et un travail personnel avec les dispositions légales en vigueur. Les modèles ne servent que de support pour un auto-contrôle et **il faut bien vérifier qu'ils soient applicables** à votre situation et adaptés concrètement à votre site (notamment les passages <[signalés]>). Aucune responsabilité ne sera endossée en lien avec l'exhaustivité, l'exactitude et le caractère actuel des modèles.

Les modèles présentés ci-après ne doivent être utilisés qu'après une **vérification minutieuse**. Certaines pratiques peuvent être interdites si certaines conditions légales ne sont pas remplies. En cas de doute, faites-vous conseiller par un **avocat**.

2 Mentions légales

L'obligation de créer une page intitulée mentions légales et regroupant un certain nombre d'informations permettant d'identifier la société est imposée non seulement à toute personne « dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne » (art. 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, ci-après LCEN), mais également en particulier aux sites marchands, c'est à dire les personnes proposant ou assurant « à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services » (art 14 LCEN).

Ces informations doivent être accessibles dans un standard ouvert, défini à l'article 4 de la LCEN comme « tout protocole de communication, d'interconnexion ou d'échange et tout format de données interopérable et dont les spécifications techniques sont publiques et sans restriction d'accès ni de mise en œuvre ».

Une page HTML accessible depuis un lien hypertexte répond à cette définition.

Le contenu des mentions légales est défini par diverses sources législatives, concrètement dans la LCEN et dans le code de la Consommation. Les impératifs d'information du consommateur sont fixés par ce dernier code.

Le nom, forme juridique, adresse, capital social, le numéro et la ville d'inscription au RCS sont autant d'informations publiques et accessibles à tous. Une simple consultation du site www.société.com, par exemple, permet d'accéder à ces informations. Elles permettent d'identifier de manière indubitable la société. Les lettres officielles destinées à la société doivent être adressées au siège social de cette dernière. Il faut donc indiquer l'adresse du siège social telle qu'elle est inscrite au registre, et pas uniquement l'adresse d'un magasin physique ou d'une filiale par exemple.

Le directeur de la publication est la personne responsable du contenu du site. Cette personne est contactée par les autorités compétentes pour faire cesser la publication d'un contenu illicite sur le site internet. Cette fonction prend toute sa dimension lorsque le site a un caractère éditorial. C'est par exemple le cas lorsqu'une fonction permettant aux clients de laisser directement sur le site des avis ou commentaires.

Si le directeur de la publication est injoignable et ne réagit pas, l'hébergeur sera contacté directement pour faire cesser la publication du contenu illicite. C'est pourquoi la LCEN impose de faire figurer ses coordonnées complètes, y compris téléphoniques, dans les mentions légales.

Le numéro de TVA intracommunautaire, information obligatoire, permet de faciliter les relations commerciales intracommunautaires.

Enfin, des mentions légales spéciales sont à ajouter en cas d'exercice d'une profession réglementée ou soumise à autorisation. Il s'agit de métiers précis tels qu'opticien ou agent de voyages.



Adressez-vous à un avocat pour vous renseigner sur les éventuelles obligations spécifiques liées à votre activité.

TT1: Mentions légales pour personne morale, ici une SARL (à adapter en fonction du type de société, SA, SARL, SAS...)

Nom social et forme juridique :	Boutique S.A.R.L.
Adresse postale du siège :	1, rue de la Boutique 12345 Ville de la Boutique France
Numéro et ville du RCS :	RCS Ville de la Boutique 123456
Capital social :	5000 €
Numéro de TVA intracommunautaire :	FR 123 456 789

Numéro de téléphone/télécopieur :	01 23 45 67 89/01 23 45 67 98
Adresse courriel :	boutique@boutique.fr
Directeur de la publication :	Pierre Dupond, directeur marketing
Informations relatives à l'hébergeur :	Société Hébergeur 1, rue de l'Hébergeur 01 01 01 01 01

TT2: Exemple pour personne physique (entreprise individuelle)

Nom et prénom de l'exploitant :	Jean Marchand
Adresse postale de la boutique :	1, rue de la Boutique 12345 Ville de la Boutique France
[Le cas échéant : Numéro et ville du RCS: Numéro de TVA intracommunautaire :	RCS Ville de la Boutique 123456 FR 123 456 789]
Numéro de téléphone/télécopieur :	01 23 45 67 89/01 23 45 67 98
Adresse courriel :	boutique@boutique.fr
Directeur de la publication :	Jean Marchand
Informations relatives à l'hébergeur :	Société Hébergeur 1, rue de l'Hébergeur 01 01 01 01 01

TT3: Profession réglementée (à ajouter à l'un des modèles précédents si vous exercez une profession réglementée)

Licence délivrée par [nom de l'autorité] en date du [...]
[Titre Professionnel], titre délivré à [lieu où le titre a été délivré], par [nom de l'autorité ayant délivré le titre professionnel],

Si vous exercez une profession soumise à autorisation :

Profession régulée par [règles applicables, lien vers les règles applicables]

Adaptez les passages marqués.

3 Protection des données à caractère personnel

L'obligation de déclaration à la CNIL

Dans le cadre de l'exploitation de votre boutique en ligne, vous collectez des données à caractère personnel auprès de vos clients, à commencer par leur nom et leurs adresses postales et e-mail. Vous collectez et traitez ces données par le biais d'un système informatique automatisé. Cela vous place sous le coup de l'article 22 de la loi Informatique et Libertés, qui exige, en principe, que tous « les traitements automatisés de données à caractère personnel » fassent l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Informatique et Libertés (ci-après CNIL). La CNIL est une autorité administrative indépendante dont la mission est entre autres d'assurer le respect des dispositions de la loi Informatique et Libertés.

En pratique, la déclaration d'un traitement de données à la CNIL est gratuite et peut être dans la majorité des cas réalisée en quelques minutes en ligne à partir du site internet de la CNIL. Cette déclaration doit être réalisée avant le début de la mise en œuvre du traitement, c'est-à-dire avant le lancement de votre site. Si vous n'avez pas encore effectué cette formalité et que vous exploitez votre site déjà depuis un certain temps, il n'est cependant pas trop tard. La CNIL a facilité les opérations de déclaration en élaborant des normes simplifiées. Ces normes décrivent la manière selon laquelle les dispositions de la loi Informatique et libertés sont respectées dans le cadre d'une pratique ou activité précise. Si le traitement de données que vous effectuez est conforme à ce qui est décrit dans l'une des normes élaborées par la CNIL, il vous suffit de vous référer à celle-ci et d'effectuer une déclaration simplifiée.

Dans la majorité des cas c'est la norme n°48 Gestion des Fichiers et Prospects qui correspondra à votre activité d'e-commerçant. En faisant votre déclaration sur la base de cette norme, vous vous engagez à respecter son contenu. La CNIL accusera réception de votre déclaration. Elle n'effectuera pas automatiquement un contrôle de votre site. Cette possibilité lui reste bien entendu ouverte pour l'avenir.



Liens

Pour en savoir plus sur la CNIL et ses missions

<http://www.cnil.fr/la-cnil/missions/>

Lire la norme simplifiée n°48

<http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/declarer-a-la-cnil/declarer-un-fichier/declaration/mon-secteur-dactivite/mon-theme/je-dois-declarer/declaration-selectionnee/dec-mode/DISPLAYSINGLEFICHEDECL/dec-uid/9/>

Pour effectuer en ligne votre déclaration CNIL

<https://www.declaration.cnil.fr/declarations/declaration/declarantDS.action;jsessionid=38C0C0CF2F50EB0D5D337A2F2A7FCE78>

3.1 Politique de protection des données personnelles

L'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après loi Informatique et Libertés) fixe les informations obligatoires devant être fournies par le responsable de traitement à la personne dont les données à caractère personnel la concernant sont recueillies.

Nous recommandons dans un souci de clarté de créer une page séparée regroupant les informations relatives à la protection des données, et de rendre celle-ci accessible depuis un lien nommé de manière claire présent sur toutes les pages du site, par exemple dans le pied de page (ou « footer »).

Le nom du lien peut être, selon la place disponible ou l'effet souhaité :

- Confidentialité
- Protection des données
- Politique de confidentialité
- Données personnelles et vie privée
- ... (toute autre dénomination appropriée)

Beaucoup de sites placent ces informations dans leurs CGV. Mais est-ce vraiment judicieux ? Les CGV sont le socle de la relation contractuelle. Elles fournissent les informations relatives aux contrats et les conditions auxquelles le client doit donner son accord s'il souhaite acheter sur le site. Ces informations ont donc la nature d'un contrat.

Le traitement des données personnelles est autorisé par la loi dans certaines hypothèses sans avoir à recueillir l'accord du client ou de l'utilisateur du site. Il s'agit juste de l'informer. Ces informations obligatoires n'ont donc pas le caractère contractuel de CGV et ne doivent pas être obligatoirement placées dans celle-ci.

Si vous souhaitez ajouter une information sur la protection des données personnelles dans vos CGV, il s'agit de ne pas introduire de contradictions sur votre site. Il faudra penser, lors de chaque actualisation de la politique de protection des données personnelles, à actualiser le texte dans les CGV. Nous vous recommandons d'utiliser des textes identiques ou alors une formule très générale accompagnée d'un lien vers votre politique de protection des données à caractère personnel.

3.1.1 Contenu minimum

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale portant la responsabilité de la collecte des données. Il détermine les finalités et les moyens du traitement. S'il peut s'agir d'une personne physique au sein de la société, il sera plus courant de considérer l'entreprise en tant que personne morale comme étant le responsable de traitement. Dans le cadre d'une entreprise individuelle, il s'agira de l'entrepreneur lui-même.

Les **formalités CNIL** à réaliser avant la mise en œuvre du traitement ont été exposées en introduction.

Il s'agit ici de communiquer sur la réalisation de ces formalités dans la politique de protection des données. Montrez à vos clients que vous êtes à jour de vos obligations en termes de protection de leurs données personnelles.

Les **finalités** indiquent la raison pour laquelle vous collectez des données personnelles et l'utilisation que vous en faites. La transparence sur ces points rassure vos clients tout en vous permettant de satisfaire à votre obligation légale d'information.

Les **destinataires** peuvent être nommés par catégories, ce qui signifie qu'ils ne doivent pas obligatoirement être tous nommés séparément. Les catégories de destinataires pertinentes pour un site marchand sont, classiquement, les prestataires de moyens de paiement et les transporteurs. La transmission des données à ces destinataires est tout à fait légitime et de ce fait, autorisée. Cependant, il faut en informer les visiteurs de votre site.

Les **droits** du visiteur en vertu de la loi Informatique et Libertés doivent être rappelés dans la politique de protection des données à caractère personnel. Il s'agit des droits d'accès et de **rectification** aux données d'une part et du droit d'**opposition** au traitement de celles-ci d'autre part.

Les droits d'accès, de rectification et d'opposition doivent pouvoir être exercés de manière gratuite, c'est-à-dire sans autre coût que ceux engendrés par la communication de la volonté d'exercer ces droits (timbre postal, appel téléphonique, envoi d'e-mail).

Dans la politique de protection des données il convient de rappeler l'existence de ces droits et d'indiquer le moyen par lequel ils peuvent être exercés auprès de votre site marchand.

TT4: Politique de protection des données à caractère personnel

Lors de votre navigation sur notre site, vous êtes amenés à nous communiquer des données personnelles. Nous vous remercions de votre confiance et tenons à vous informer ici sur l'utilisation de vos données ainsi que sur vos droits.

Le responsable de traitement

Le responsable de traitement des données à caractère personnel est la société Boutique SARL, dont vous trouverez les coordonnées dans les [mentions légales](#).

Formalités CNIL

Le traitement de données à caractère personnel effectué sur notre site a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés sous le numéro 000000000.

OU

Notre entreprise a désigné un Correspondant Informatique et Libertés dédié spécialement à la protection de vos données. Nous n'avons donc pas effectué de déclaration du traitement de données effectué sur notre site à la CNIL.

Finalités de la collecte et du traitement des données

Les données personnelles collectées sur notre site sont utilisées pour réaliser le traitement des commandes et gérer la relation commerciale (livraisons, factures, service après-vente). Nous pouvons également utiliser vos données à des fins publicitaires, soit après avoir recueilli votre consentement exprès, soit dans les limites autorisées par la loi. Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos données pour satisfaire le cas échéant à nos obligations légales et/ou réglementaires.

Destinataires des données à caractère personnel

Les destinataires de vos données à caractère personnel collectées sur notre site sont en tout premier lieu nous-mêmes pour le traitement de vos commandes et la gestion de la relation client. D'autres destinataires de vos données personnelles sont, le cas échéant, nos prestataires de moyens de paiement ou de sécurisation des paiements, nos prestataires de livraison, nos partenaires commerciaux. Dans le cas où cela est exigé par la loi, votre consentement est recueilli ou une possibilité de refus vous est aménagée avant toute transmission de données.

Vos Droits

Vous bénéficiez des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel. Pour exercer vos droits adressez-nous une simple demande par courrier électronique à l'adresse donneespersonnelles@boutique.fr ou par courrier papier à l'adresse Boutique SARL, 1, rue de la Boutique, 12345 Ville de la Boutique, France en justifiant de votre identité et d'un motif légitime s'il est exigé par la loi.

3.1.2 Contenu optionnel supplémentaire

Si vous proposez l'abonnement à une newsletter sur votre site

Si vous envoyez de la publicité par courriel, vous devez informer vos prospects qu'ils ont la possibilité, à tout moment, de refuser de recevoir à l'avenir des e-mails à caractère commerciaux de votre part. Il convient par ailleurs d'indiquer par quel(s) moyen(s) ce refus peut être exprimé.

Ce texte est un paragraphe supplémentaire à ajouter le cas échéant au contenu minimum de la politique de protection des données.

TT5: Prospection commerciale par courriel

Si vous ne souhaitez plus recevoir de prospection commerciale par courriel électronique, vous pouvez à tout moment nous le faire savoir par l'un des moyens suivants :

Mentionnez ici les méthodes que vous proposez effectivement, par exemple :

- cliquer sur le lien de désabonnement dans chaque courriel
- envoyer un mail à l'adresse donneespersonnelles@boutique.fr
- dans « Mon compte » ou dans l'espace client, aller dans la rubrique Newsletter et décocher la case correspondante

Si vous proposez l'enregistrement des données bancaires des clients sur votre site

Certains sites marchands offrent à leurs clients la possibilité d'enregistrer les données relatives à leur carte de paiement lors de leur premier achat.

La CNIL, dans un avis du 21 juin 2011, rappelle que l'enregistrement des données de paiement est en principe interdit, car il s'agit de données sensibles devant être supprimées une fois la transaction effectuée. Il est cependant possible de contourner cette interdiction en recueillant l'accord exprès (OPT IN) de la personne concernée. Les seules données pouvant être enregistrées sont : le numéro de carte bancaire, le nom du titulaire, la date d'expiration de celle-ci et la nature de la carte (Visa, Mastercard, etc.). En aucun cas le cryptogramme visuel ne devra être conservé.

Ce texte est un paragraphe supplémentaire à ajouter le cas échéant au contenu minimum de la politique de protection des données.

TT6: Enregistrement des données bancaires

Pour améliorer votre expérience d'achat, nous vous proposons de mémoriser vos données bancaires pour ne pas avoir à les indiquer à chaque nouvelle commande.

Vos données bancaires (numéro de carte, date d'expiration, nom du titulaire) ne sont mémorisées que si vous avez pour cela donné votre consentement préalable. Nous ne mémoriserons jamais le cryptogramme visuel situé au dos de votre carte bancaire.

Indiquer par quel moyen l'utilisateur du SITE DE E-COMMERCE pourra simplement retirer son consentement relatif à la mémorisation de ses données bancaires. Par exemple :

En tout état de cause, vous pourrez, à tout moment, nous faire savoir que vous ne souhaitez plus que vos données bancaires soient mémorisées en envoyant un mail à l'adresse donnees-personnelles@boutique.fra. Vos données bancaires seront alors effacées de nos bases de données.

Ou encore :

Toutes vos cartes enregistrées chez nous sont visibles dans la rubrique « mon compte », faisant l'objet d'une sécurisation SSL. Ces cartes peuvent être supprimées à tout moment

3.1.3 Envoi de courriels publicitaires

La base juridique pour l'envoi de newsletter se trouve à l'article 34-5 du Code des Postes et Télécommunications, qui dispose que l'envoi de publicité par e-mail n'est pas autorisée si le destinataire n'a pas donné son accord préalable en opt-in.

La « dissimulation » d'accords pour la réception de newsletters à l'intérieur des CGV, de la politique de protection des données ou dans d'autres documents, tels que les FAQ, informations clients, etc. ne répond ainsi pas à l'exigence d'un accord formel.

TT7: Case à cocher

- Oui, j'accepte de recevoir de la publicité par voie de courrier électronique de la part de la société BOUTIQUE

TT8: Formulaire avec bouton « s'abonner »

Recevoir régulièrement les offres exclusives de la société BOUTIQUE

Adresse e-mail*

Nom et prénom

*champs obligatoires

La société Boutique SARL, responsable de traitement, collecte vos données personnelles sur ce formulaire pour vous adresser avec votre consentement préalable des offres publicitaires par e-mail, ce qui ne sera pas possible si vous ne fournissez pas les renseignements demandés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données vous concernant. Pour plus de détails consultez notre politique de [protection des données](#).

La transmission des données personnelles de vos clients, et en particulier de leur adresse e-mail, à vos partenaires à des fins publicitaires doit faire l'objet d'un consentement préalable de vos clients en OPT-IN. Ce consentement doit être spécifique, c'est-à-dire qu'il doit pouvoir être donné séparément de celui nécessaire à l'abonnement à votre propre newsletter.

TT9: À faire figurer sur le formulaire par lequel l'adresse e-mail est recueillie :

- Je souhaite recevoir la newsletter de www.boutique.fr
- Je souhaite recevoir les offres des partenaires de www.boutique.fr

3.1.4 Formulaires

Une attention toute particulière doit être apportée aux formulaires ou questionnaires mis à disposition du client sur votre site internet. Il s'agit en effet du moyen principal par le biais duquel vous allez collecter les données personnelles de vos clients.

La loi française vous impose d'indiquer sur vos formulaires quels champs sont obligatoires et quels champs sont facultatifs.

L'article 32 de la loi Informatique et Libertés impose de faire figurer des mentions précises sur chaque formulaire à partir duquel des données à caractère personnel sont collectées.

Ces mentions concernent :

- l'identité du responsable de traitement
- la finalité de la collecte des données
- la conséquence d'un défaut de réponse
- le rappel des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement

Les mentions doivent être adaptées au formulaire concerné, en particulier en ce qui concerne la finalité de la collecte et des conséquences du défaut de réponse. Les mentions doivent être complètes et figurer sur le formulaire. La présence d'un simple lien vers la politique de protection des données ne suffit pas.

TT10: Mention type pour formulaire (exemple général)

La société Boutique SARL, responsable de traitement, collecte vos données personnelles sur ce formulaire pour [indiquer ici la finalité, voir les formulations type ci dessous], ce qui ne sera pas possible si vous ne fournissez pas les renseignements demandés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données vous concernant. Pour plus de détails consultez notre [politique de protection des données](#).

Pour faciliter le traitement de ce point, nous avons élaboré pour vous des mentions que vous pouvez réutiliser sans effectuer d'adaptation sur les formulaires les plus courants sur un site marchand. Veuillez choisir la mention qui convient. Naturellement, vous pouvez utiliser l'exemple général ci-dessus et adapter vous-même le texte.

TT11: Mention pour formulaire de contact

La société Boutique SARL, responsable de traitement, collecte vos données personnelles sur ce formulaire pour répondre à votre demande, ce qui ne sera pas possible si vous ne fournissez pas les renseignements demandés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données vous concernant. Pour plus de détails consultez notre [politique de protection des données](#).

TT12: Mention pour formulaire d'abonnement à la Newsletter (OPT-IN)

La société Boutique SARL, responsable de traitement, collecte vos données personnelles sur ce formulaire pour vous adresser avec votre consentement préalable des offres publicitaires par e-mail, ce qui ne sera pas possible si vous ne fournissez pas les renseignements demandés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données vous concernant. Pour plus de détails consultez notre politique de [protection des données](#).

TT13: Mention pour formulaire de création de compte client (simple)

La société Boutique SARL, responsable de traitement, collecte vos données personnelles sur ce formulaire pour créer votre compte client et traiter vos commandes, ce qui ne sera pas possible si vous ne fournissez pas les renseignements demandés. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données vous concernant. Pour plus de détails consultez notre politique de [protection des données](#).

4 Produits et services vendus en ligne

4.1 Description des produits et services



L'article L111.1 du Code de la Consommation impose à tout marchand (dans le cadre d'une vente à distance comme en magasin) de fournir au consommateur, de manière lisible et compréhensible avant la conclusion du contrat, les informations relatives aux caractéristiques essentielles du bien ou du service, « compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné. » L'article L111-2 du même Code contient une disposition similaire concernant les services.

Au-delà de cette obligation légale, il convient de toujours garder à l'esprit que dans le cadre d'un achat en ligne, le client ne prend sa décision qu'à partir des informations fournies en ligne. Il n'a pas l'occasion d'examiner le produit avant de se décider, comme ce serait le cas dans un magasin physique. C'est pourquoi les textes et les photos mis à disposition sur les pages produit ont la plus haute importance et doivent être les plus précises et évocatrices possibles. Toutes les caractéristiques et particularités importantes pour la décision d'achat doivent être soulignées.

L'article L121-1 du Code de la Consommation précise que les « caractéristiques essentielles du bien ou du service » peuvent recouvrir « ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou service. »

Sur Internet, les photos ont également une importance capitale. Celles-ci doivent correspondre au produit vendu et ne pas induire le consommateur en erreur. Elles font partie intégrante de la description du produit.

L'article R 111-3 du code de la consommation impose aux marchands d'indiquer au consommateur avant la conclusion du contrat la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien sont disponibles sur le marché. C'est le fabricant ou l'importateur des biens concernés qui doit vous fournir, à vous, vendeur, l'information correspondante, et ce pour tous les produits mis sur le marché à compter du 1^{er} mars 2015. Il vous suffira alors de reprendre l'information dans la description du produit sur les pages produits correspondantes pour remplir cette obligation légale. L'information doit également être rappelée dans le courriel de confirmation de commande.

TT14: Description du produit



5 Prix et frais supplémentaires

Dès lors qu'un e-commerçant mentionne un prix sur son site Internet, il doit **indiquer ce prix de manière claire et non ambiguë**.

Dans le cadre du commerce en ligne avec des consommateurs, le prix mentionné doit obligatoirement inclure les taxes dues par le consommateur. Il doit donc s'agir d'un **prix toutes charges comprises (TTC)**.

Indiquer des prix nets ou hors taxes (HT) n'est possible que si votre offre se dirige **exclusivement à des clients B2B**. Une limitation concrète de votre clientèle cible est nécessaire.

Cette obligation d'indiquer des prix TTC s'applique à toute indication de prix faite en ligne, qu'il s'agisse des prix des produits ou services, mais aussi des frais de livraison ou des coûts supplémentaires liés à un numéro de téléphone surtaxé.

Lorsqu'il n'est pas possible d'indiquer un prix déterminé, vous devez indiquer la base de calcul du prix de sorte que le consommateur soit en mesure de calculer le prix à payer. Cette disposition s'applique dans le cas de marchandises vendues au mètre, au kilo etc.

Concernant le **montant des frais de livraison** facturés, les dispositions réglementaires vous imposent de **l'indiquer avant la conclusion du contrat**. Veuillez vous reporter au chapitre suivant (Livraison) pour plus de précisions sur l'indication du montant des frais de livraison dans le site.

TT15: Clause des CGV sur les prix

Prix

La TVA est incluse dans nos prix au taux légal actuellement applicable. Les prix mentionnés sur notre site sont indiqués toutes charges comprises, en euros. Les frais de livraison ne sont pas inclus dans les prix affichés sur notre site. Les autres frais supplémentaires pouvant éventuellement être mis à la charge du consommateur sont indiqués avant la conclusion du contrat.

TT16: Indication du prix sur une page produit



Le lien peut mener à l'endroit sur le site où le détail relatif au montant des frais de livraison est exposé.

6 Livraison

6.1 Zone de livraison



Vous avez l'obligation d'informer vos clients consommateurs au plus tard au début du processus de commande (dans le panier) des restrictions éventuelles de livraison (article L121-19-3 du Code de la Consommation). Ces restrictions peuvent essentiellement être géographiques (ex : livraison uniquement dans certains pays). Avant de placer un produit dans le panier, le consommateur doit avoir la possibilité de savoir s'il pourra être livré ou non à l'adresse de son choix.

TT17: Information sur la zone de livraison (insérer dans les CGV, FAQ, sur une page d'information dédiée, configurer le processus de commande en conséquence)

Les produits mis en vente sur notre site ne peuvent être livrés qu'en France métropolitaine.

Ou

Les produits mis en vente sur le site peuvent être livrés en France et dans les DOM-TOM ainsi que dans tous les pays membres de l'Union européenne.

6.2 Frais de livraison

6.2.1 Mode de calcul des frais de livraison

Le plus souvent, les frais de livraison sont forfaitaires. Le montant du forfait peut varier selon la zone géographique.

TT18: Forfait en fonction de la zone géographique

Frais de livraison pour la France métropolitaine : 6 euros TTC

Frais de livraison pour la Belgique et le Luxembourg : 8 euros TTC.

Selon la nature des produits vendus sur le site, certains marchands font le choix d'indiquer les frais de livraison en fonction du poids des produits.

Cette méthode est tout à fait valable. Si vous l'utilisez, il est cependant fortement recommandé de faire figurer dans chaque description de produit le poids de celui-ci, afin que le consommateur puisse évaluer le montant des frais de livraison qu'il devra régler. Par ailleurs, le processus de commande doit être programmé en conséquence, afin que le montant exact des frais de livraison devant être payé soit calculé et indiqué avant que le consommateur ne confirme sa commande.

TT19: Forfait en fonction du poids du colis

Pour les colis de moins de 10 kg : 6 euros TTC

Pour les colis à partir de 10 kg : 8 euros TTC

6.2.2 Lieu d'indication du montant des frais de livraison

Il existe plusieurs possibilités pour indiquer le montant des frais de livraison dans votre boutique en ligne.

- Indication des frais de livraison dans les **FAQ** (questions fréquentes) ou sur une **page d'information séparée**, accessible depuis un lien intitulé par exemple « Livraison » et au cours du processus de commande

TT20: Page d'information séparée « Livraison »

Les frais de livraison sont offerts pour toute commande passée entre le 1er et le 31 septembre 2012.

En dehors de cette période, les frais de livraison sont facturés en sus des prix indiqués sur le site en fonction du barème suivant :

France métropolitaine : 6 euros TTC

DOM TOM : 8 euros TTC

- Indication des frais de livraison dans une **clause des CGV** et au cours du processus de commande

L'information à fournir serait la même que dans la variante de la page séparée. Cependant, nous ne recommandons pas de décrire de tels détails dans les CGV, surtout lorsqu'il s'agit d'informations étant susceptibles d'être souvent modifiées. Les CGV sont le document juridique le plus important sur votre site e-commerce. Nous conseillons de modifier celui-ci le plus rarement possible une fois qu'il a été établi.

- Indication des frais de livraison uniquement **au cours du processus de commande** (dans le panier, à l'étape du choix du mode de livraison, sur le récapitulatif de commande)

Cette méthode permet d'éviter la survenance de contradictions dans le site. Les frais de livraison sont calculés et ajoutés directement lors du processus de commande. L'information est fournie, dans les CGV ou sur les pages produit, que des frais de livraison s'ajoutent au prix des produits et services affichés, et que leur montant sera indiqué au cours du processus de commande. Il vous suffit ensuite de programmer le calcul des frais de livraison dans le processus de commande, le cas échéant en fonction de l'adresse de livraison, du poids des produits achetés ou de tout autre paramètre influant sur le montant des frais de livraison. Cette méthode s'avère particulièrement avantageuse lorsque le montant des frais de livraison n'est pas forfaitaire et dépend de paramètres propres à chaque commande. L'inconvénient : l'annonce des frais de livraison au cours du processus de commande peut entraîner un abandon du panier si les frais de livraison sont jugés trop élevés par le consommateur.

TT21: Clause des CGV

Livraison

Les frais de livraison sont facturés en sus des prix indiqués sur le site. Le montant exact des frais de livraison est indiqué dans le processus de commande.

- sur chaque page produit

Il s'agit du niveau d'information optimal du consommateur. Cette méthode est praticable lorsqu'il n'existe qu'une, voire deux sommes forfaitaires pour le montant des frais de livraison. Il devient trop compliqué et peu ergonomique de détailler les différentes options (zones géographiques, express etc.) à chaque annonce de prix.

TT22: Page produit, indication du prix

11€ TTC + livraison (France métropolitaine 6€, DOM-TOM 8€)

Ou

11€ TTC, livraison offerte

Ou

11€ TTC + 6€ livraison

Livraison uniquement possible en France métropolitaine.

Chaque méthode a ses avantages et ses inconvénients, à relativiser en fonction de la politique commerciale de votre site quant aux frais de livraison.

Les principes à retenir en la matière sont les suivants : informer le plus clairement possible, le plus tôt possible, éviter la survenance de contradictions et les (mauvaises) surprises au cours de processus de commande.

6.3 Délai de livraison et disponibilité

Le Code de la Consommation vous impose d'indiquer, avant la conclusion du contrat, la date ou le délai auquel vous vous engagez à livrer le produit ou à exécuter la prestation de service.

TT23: Indication des délais de livraison

Le délai de livraison est de 3 à 5 jours pour les livraisons effectuées en France métropolitaine.

Ou

Tous les produits proposés sur notre site sont disponibles en stock et expédiés au maximum dans les 24 heures suivant la réception de votre commande. Le délai de livraison est de 6 jours maximum.

Vous ne pouvez proposer à la vente que des produits disponibles, que vous êtes sûrs de pouvoir livrer.

7 Paiement

L'article L121-19-3 du Code de la Consommation impose aux sites de e-commerce d'informer le client des moyens de paiement acceptés au plus tard au début du processus de commande. Au-delà de l'obligation légale, il s'agit ici d'éviter au consommateur une mauvaise surprise au cours du processus de commande. Si vous ne proposez par exemple qu'un paiement par carte de crédit, le consommateur ne disposant pas d'une telle carte ne pourra pas passer commande sur votre site. Il vaut mieux qu'il en soit informé avant d'avoir choisi ses articles, validé son panier voire indiqué ses coordonnées et autres données personnelles.

TT24: Information relative aux moyens de paiement

Les moyens de paiement suivants sont mis à votre disposition pour régler les achats effectués sur notre site:

- Carte Bancaire
- Virements Bancaire par avance
- Chèque (uniquement pour la France métropolitaine)

Adaptez la liste en fonction des moyens de paiement proposés sur votre site.

Veillez noter que la livraison des marchandises aura lieu après réception de votre paiement par nos services.

8 Droit de rétractation

8.1 Obligation d'information

Avant la conclusion du contrat, c'est à dire avant que le consommateur ne valide définitivement sa commande en cliquant sur le bouton correspondant, les marchands doivent informer les consommateurs de manière « lisible et compréhensible » sur le droit de rétractation. L'information à fournir porte sur les éléments suivants :

- Le délai de rétractation (14 jours, précision du point de départ du délai)
- Les conditions du droit de rétractation (respect du délai, pas d'obligation de fournir un motif, frais et conditions de renvoi et remboursement)
- Les modalités d'exercice du droit de rétractation (une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté envoyée dans les temps, possibilité d'utiliser le formulaire)
- Le formulaire type de rétractation

Les éventuelles exceptions au droit de rétractation doivent également être mentionnées.

8.2 Contenu

Les détails relatifs à la description du droit de rétractation, aux modalités d'exercice et aux exceptions éventuelles au champ d'application de ce droit peuvent faire l'objet d'une clause dans les conditions générales de vente ou être fournies sur une page d'information dédiée.

Le texte type suivant est adapté pour la vente de **biens** livrés en une seule fois, le formulaire standardisé ne peut pas être rempli en ligne, le consommateur doit renvoyer le bien lui-même et les frais de retour sont à sa charge.

TT25: Information relative au droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à l'adresse suivante :

Boutique SARL, 1 rue de la Boutique, 12345 Ville de la Boutique, FRANCE

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés

de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes à l'adresse ci-dessus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

- Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Le formulaire type de rétractation peut être ajouté sous forme de texte à la suite de cette information. Voici le modèle de formulaire tel que fourni en annexe à l'article R. 121-1 du code de la consommation.

TT26: MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Vous pouvez rédiger votre propre texte d'information en adaptant le modèle légal fourni en annexe de l'article R121-2 du code de la consommation

Pour rédiger votre propre texte d'information sur le droit de rétractation, notamment si vous proposez des prestations de service ou du contenu numérique, vous pouvez adapter le modèle fourni en annexe à l'article R 121-1 du code de la consommation reproduit ci-dessous.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire (3).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous (4).

(5)

(6) Instructions à suivre pour remplir les informations :

(1) Insérez l'un des passages suivants entre guillemets :

a) S'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel : « de la conclusion du contrat. » ;

b) S'il s'agit d'un contrat de vente : « où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. » ;

c) S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément : « où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien. » ;

d) S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces : « où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce. » ;

e) S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée : « où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien. » ;

(2) Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

(3) Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant : « Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [[insérer l'adresse du site internet](#)]. Si

vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). »

(4) S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant : « Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. »

(5) Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat :

a) Insérez :

« Nous récupérerons le bien » ; ou

« Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. »

b) Insérez :

« Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien. » ;

« Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. » ;

Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste : « Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant]. » ; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance : « Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant]. » ; ou

Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat : « Nous récupérerons le bien à nos propres frais. » et

c) Insérez : « Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. »

(6) Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant :

« Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

9 Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente constituent la base de la relation contractuelle entre vous et vos clients. Ce texte définit les droits et obligations de chaque partie. Vous pouvez insérer dans ce texte des clauses contenant des dispositions divergeant des règles de droit commun et étant pour vous plus avantageuses.

L'article 1369-4 du Code Civil, qui décrit les règles applicables aux contrats conclus par voie électronique, impose à tout vendeur ou prestataire de services de mettre à disposition les conditions contractuelles applicables d'une manière permettant leur conservation et leur reproduction.

Dans le cadre de relations contractuelles avec des consommateurs, le code de la consommation ajoute les exigences suivantes.

L'article L133-2 du code de la consommation indique que les clauses des contrats proposés par les professionnels à leurs clients consommateurs et non-professionnels doivent être rédigées de manière claire et compréhensible.

Les clauses que vous insérez dans vos CGV ne doivent en aucun cas conduire à priver le consommateur des droits lui étant accordés légalement par le Code de la Consommation. En cas de doute, elles seront interprétées par les Tribunaux dans le sens le plus favorable au consommateur.

Par ailleurs, dans le cadre de la vente à distance à des consommateurs, la loi vous oblige à fournir certaines informations avant la conclusion du contrat.

Toujours selon l'article 1369-4 du Code civil, l'offre faite en ligne doit contenir un certain nombre d'informations obligatoires, notamment :

- les **langues** proposées pour la conclusion du contrat
- les modalités de l'**archivage** du contrat le cas échéant

Par « texte du contrat » on entend le texte des CGV en vigueur lors de la passation de la commande ainsi que les données relatives à la commande. Ces données doivent être archivées pour satisfaire notamment à des obligations comptables, pendant une durée de 10 ans lorsque le contrat porte sur des biens ou services dont la valeur dépasse la somme de 120 euros. Vous n'êtes dispensés de cette obligation d'archivage que si le montant maximum des commandes passées sur votre site ne dépasse jamais 120 euros, ce qui est peu probable. En surcroît de l'obligation d'archiver les contrats, il faut informer les clients de cet archivage, leur aménager la possibilité d'accéder aux contrats archivés et les informer de cette possibilité. Vous pouvez vous acquitter de cette obligation d'information dans les CGV.

- le moyen de consulter, le cas échéant, les **règles professionnelles** auxquelles le vendeur entend se soumettre.

Les CGV peuvent être le lieu de fourniture de certaines de ces informations.

Par ailleurs, depuis un arrêté du 18 décembre entré en vigueur le 1^{er} mars 2015, les conditions générales de vente des contrats de consommation doivent contenir des informations très précises relatives aux garanties légales dont bénéficie tout consommateur. Ces informations visent à informer le consommateur de manière détaillée sur ses droits et la manière de les exercer. Certaines mentions doivent être insérées dans un encadré afin d'être bien visibles.

C'est en tenant compte de ce qui précède que nous avons élaboré le modèle de CGV suivant.

Ce modèle est adapté aux relations commerciales B2C, entre un vendeur en ligne professionnel et un consommateur. Le modèle ne tient pas compte des particularités de votre site et de vos choix en matière de politique commerciale. Il faudra adapter certaines informations (marquées) si vous élaborez vos CGV à partir de ce modèle.

TT27: Conditions générales de vente

Champ d'application et prestataire

Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux contrats de vente conclus en ligne via le site www.boutique.fr entre Boutique SARL (nous) et ses clients consommateurs (vous).

Conclusion du contrat

Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande, après avoir visualisé le détail de celle-ci, et en particulier son prix total, et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs. Vous reconnaitrez ainsi votre obligation de paiement.

Langue

La langue proposée pour la conclusion du contrat est le français.

Archivage

Les contrats conclus sur notre site internet (données relatives à votre commande et CGV en vigueur au jour de votre commande) sont archivés pour une durée de 10 ans. Vous pouvez accéder aux contrats archivés en en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse contact@boutique.fr ou par courrier postal adressé à Boutique SARL, 1 rue de la Boutique, 12345 Ville de la Boutique, France.

Prix

La TVA est incluse dans les prix affichés sur notre site au taux légal actuellement applicable. Les prix mentionnés sur notre site sont indiqués toutes charges comprises, en euros. Les frais de livraison ne sont pas inclus dans les prix affichés sur notre site. Les autres frais supplémentaires pouvant éventuellement être mis à votre charge sont indiqués avant la conclusion du contrat.

Livraison (à adapter en fonction de votre politique commerciale)

Les produits mis en vente sur notre site ne peuvent être livrés qu'en France métropolitaine.

Les frais de livraison sont facturés en sus des prix indiqués sur le site. Le montant exact des frais de livraison est indiqué dans le processus de commande.

La date ou le délai de livraison est mentionné sur la page du produit concerné. **Paiement (à adapter en fonction de votre politique commerciale sur ce point)**

Les moyens de paiement suivants sont mis à votre disposition pour régler les achats effectués sur notre site:

- Carte Bancaire
- Virement Bancaire par avance
- Chèque (uniquement pour la France métropolitaine)

Veillez noter que la livraison des marchandises aura lieu après réception de votre paiement par nos services.

Réserve de propriété

Le transfert de la propriété aura lieu après paiement complet du prix.

Transfert des risques

Le transfert des risques de détérioration ou de perte des marchandises aura lieu lorsque vous

prenez possession des marchandises livrées ou alors lorsque les marchandises seront remises à un transporteur mandaté par vos soins, autre que l'un de ceux proposés sur notre site.

Droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à l'adresse suivante :

Boutique SARL, 1 rue de la Boutique, 12345 Ville de la Boutique, FRANCE

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes à l'adresse ci-dessus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Garantie légale

Vous pouvez formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L 211-4 et suivants du code de la consommation ou au titre de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil auprès de nous (ajouter vos noms et adresse) Boutique SARL, 1 rue de la Boutique, 12345 Ville de la Boutique, France.

Nous sommes tenus des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L 211-4 et suivants du code de la consommation ainsi que des défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité :

- Vous bénéficiez d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
- Vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du code de la consommation.
- Vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. À compter du 18 mars 2016, ce délai sera allongé à 24 mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

- Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Service après-vente

Vous pouvez adresser vos réclamations à notre service client par courrier électronique à l'adresse contact@boutique.fr ou par courrier postal adressé à Boutique SARL, 1 rue de la Boutique, 12345 Ville de la Boutique, France.

Protection des données

Veillez consulter notre [politique de protection des données personnelles](#).

10 Conclusion du contrat

Le vendeur en ligne doit mettre à disposition des acheteurs, dans l'offre, ses conditions générales de vente applicables d'une manière permettant leur reproduction et leur conservation

Cette exigence peut être satisfaite par le biais d'un lien hypertexte placé sur la page de récapitulatif de commande, menant aux CGV sur une page HTML. Il doit être possible d'imprimer le texte du contrat ou de l'enregistrer pour le consulter hors connexion.

Dans le cadre d'un litige avec un consommateur, il appartiendra au vendeur souhaitant s'appuyer sur ses CGV pour se défendre **de prouver que le consommateur a été en mesure de prendre connaissance des CGV et a accepté** celles-ci. La charge de la preuve repose sur le vendeur en tant que professionnel. La jurisprudence française a indiqué que la seule présence des CGV sur le site ne suffit pas. Encore faut-il prouver qu'elles ont été lues et acceptées. Dans ce cadre, il est avantageux de mettre en place dans le processus de commande une case à cocher, par laquelle le consommateur reconnaît avoir lu les CGV et accepté celles-ci. Cela permet de documenter cet accord en cas de litige ultérieur. Par ailleurs, il est recommandé de rendre ce clic **obligatoire**, en bloquant la poursuite du processus de commande si la case correspondante n'est pas cochée.

C'est également l'occasion d'informer le consommateur sur son droit de rétractation.

TT28: Information simple (page de commande)

J'ai lu et j'accepte les [Conditions Générales de Vente](#) et je suis informé sur mon [droit de rétractation](#).

commande avec obligation de paiement

11 Courriel de confirmation de commande

La loi impose au vendeur de marchandises ou de services en ligne d'accuser réception par courriel de chaque commande lui étant adressée.

Il n'y a pas de contenu obligatoire fixé légalement pour ce courriel. Il est cependant logique qu'un tel courriel, devant accuser réception d'une commande, en reprenne les éléments principaux.

Par ailleurs l'article L121-19-2 Code de la Consommation impose au cybermarchand de fournir à l'acheteur la confirmation d'un certain nombre d'informations « par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison ».

Ces informations à confirmer sont, notamment, les suivantes :

- Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre
- Le cas échéant, les frais de livraison
- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution
- L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation
- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service

Le courriel d'accusé de réception de commande est l'endroit idéal pour faire apparaître ces informations et s'acquitter une fois pour toute de cette obligation légale.

Par ailleurs, le fait de recevoir ces informations rassure le client, qui est informé que sa commande a bien été prise en compte. Vous pouvez également faire figurer dans le courriel de confirmation, le cas échéant, les informations relatives aux pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien. L'article R 111-3 du code de la consommation impose aux marchands de confirmer les informations portant sur la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien sont disponibles sur le marché sur tout « support durable constatant ou accompagnant la vente ». C'est le fabricant ou l'importateur des biens concernés qui doit vous fournir, à vous, vendeur, l'information correspondante, et ce pour tous les produits mis sur le marché à compter du 1^{er} mars 2015. La durée de disponibilité des pièces détachées doit également être indiquée au consommateur avant la conclusion du contrat, donc sur les pages produits correspondantes dans le cas d'un site e-commerce. Il suffira alors de reprendre l'information dans la description du produit intégrée dans le courriel de confirmation de commande pour remplir cette obligation légale.

12 Configuration de votre boutique en ligne 1&1

Grâce aux textes types Trusted Shops pour les rubriques « Mentions légales », « Conditions générales de vente », « Déclaration de protection des données à caractère personnel » et « Droit de rétractation », vos clients sont informés rapidement, de manière précise et détaillée. L'intégration de ces textes dans le serveur principal de votre boutique en ligne 1&1 est très simple :

12.1 Intégration des textes juridiques

Connectez-vous au serveur principal de votre boutique 1&1. Puis, dans le menu **Contenu / catégories**, cliquez sur **Vue des données techniques**.

1&1 Boutique en ligne

Démarrer Commandes Clients Produits **Contenu / catégories** Style Market

Bienvenue sur l'interface d'administr

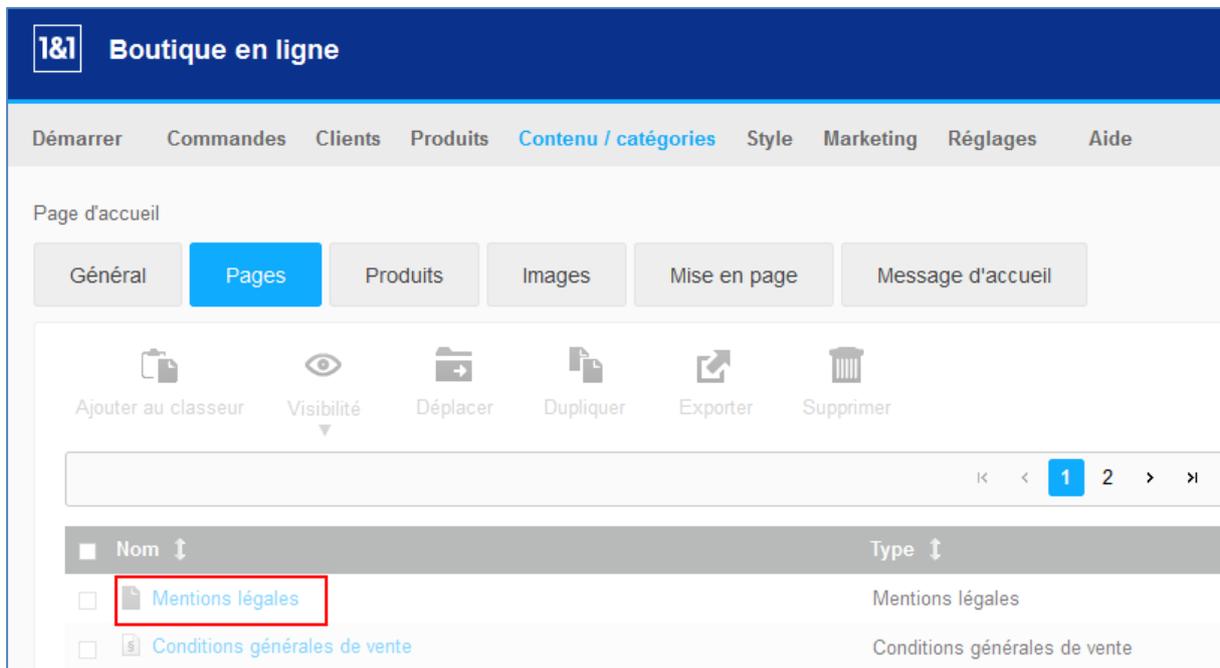
Vous pouvez télécharger ici le manuel pour votre 1&1
[Manuel 1&1 Boutique en ligne \(PDF, env. 2 Mo\)](#)

Premiers pas: 3 sur 13 tâche(s) terminée(s)

- Sélectionner le thème du site Web
- Rechercher un style adapté

Aperçu du contenu
Vue des données techniques
Nouveau
▶ Textes juridiques
Gestionnaire de fichiers
Importer et exporter

Vous y trouverez un aperçu des pages de contenu déjà créées dans votre boutique 1&1. Cliquez ensuite sur **Mentions légales**.



The screenshot shows the 1&1 online store management interface. At the top, there is a navigation bar with the 1&1 logo and the text 'Boutique en ligne'. Below this is a secondary navigation bar with tabs: Démarrer, Commandes, Clients, Produits, Contenu / catégories (highlighted), Style, Marketing, Réglages, and Aide. Underneath, there is a 'Page d'accueil' section with several tabs: Général, Pages (highlighted), Produits, Images, Mise en page, and Message d'accueil. Below the tabs, there are icons for 'Ajouter au classeur', 'Visibilité', 'Déplacer', 'Dupliquer', 'Exporter', and 'Supprimer'. A pagination bar shows '1' and '2'. Below that is a table with two columns: 'Nom' and 'Type'. The table contains two rows: 'Mentions légales' and 'Conditions générales de vente'. The 'Mentions légales' row is highlighted with a red box.

Nom	Type
Mentions légales	Mentions légales
Conditions générales de vente	Conditions générales de vente

Lors de la rédaction des informations concernant votre entreprise, reportez-vous aux consignes du chapitre [Mentions légales](#) de ce guide. Puis, reprenez les informations correspondantes dans vos mentions légales et sauvegardez les paramètres.

1&1 Boutique en ligne

Démarrer Commandes Clients Produits **Contenu / catégories** Style Marketing Réglages

Page d'accueil + Mentions légales

Type Mentions légales

Visible sur le site Web Oui Non ⓘ

Visible dans le menu Oui Non ⓘ

Titre

Mentions légales

Titre de la page ⓘ

Mentions légales [Modifier](#) 16 Caractères

Intitulé dans le menu

Mentions légales

Texte

Normal Police Ta... B I U A+ | [Liste à puces] [Liste à puces]

Nom social et forme juridique : Boutique S.A.R.L.
 Adresse postale du siège : 1, rue de la Boutique
 12345 Ville de la Boutique
 France

Numéro et ville du RCS : RCS Ville de la Boutique 123456

La prochaine étape consiste à ouvrir la page **Conditions générales de vente** dans la gestion de contenu de votre boutique en ligne 1&1.

1&1 Boutique en ligne

Démarrer Commandes Clients Produits **Contenu / catégories** Style Marketing Réglages Aide

Page d'accueil

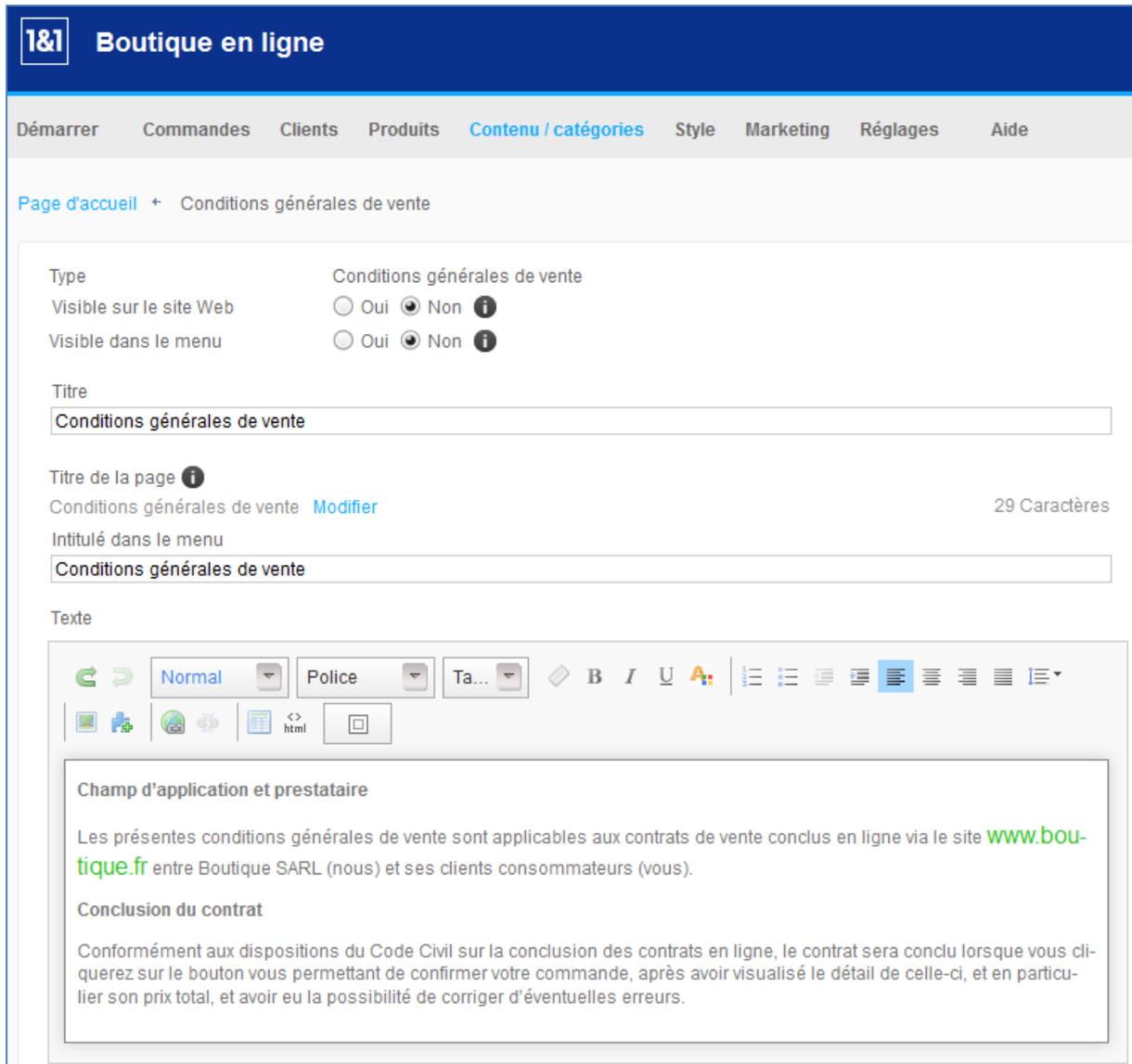
Général **Pages** Produits Images Mise en page Message d'accueil

Ajouter au classeur Visibilité Déplacer Dupliquer Exporter Supprimer

« < 1 2 > »

Nom ↑	Type ↑
<input type="checkbox"/> Mentions légales	Mentions légales
<input type="checkbox"/> Conditions générales de vente	Conditions générales de vente

Lors de la rédaction des CGV, reportez-vous aux consignes du chapitre [Conditions générales de vente](#) de ce guide. Puis, reprenez les informations correspondantes dans vos CGV et sauvegardez les paramètres.



The screenshot shows the 1&1 'Boutique en ligne' configuration interface. The top navigation bar includes 'Démarrer', 'Commandes', 'Clients', 'Produits', 'Contenu / catégories', 'Style', 'Marketing', 'Réglages', and 'Aide'. The breadcrumb trail is 'Page d'accueil > Conditions générales de vente'.

Type Conditions générales de vente

Visible sur le site Web Oui Non ⓘ

Visible dans le menu Oui Non ⓘ

Titre

Conditions générales de vente

Titre de la page ⓘ

Conditions générales de vente [Modifier](#) 29 Caractères

Intitulé dans le menu

Conditions générales de vente

Texte

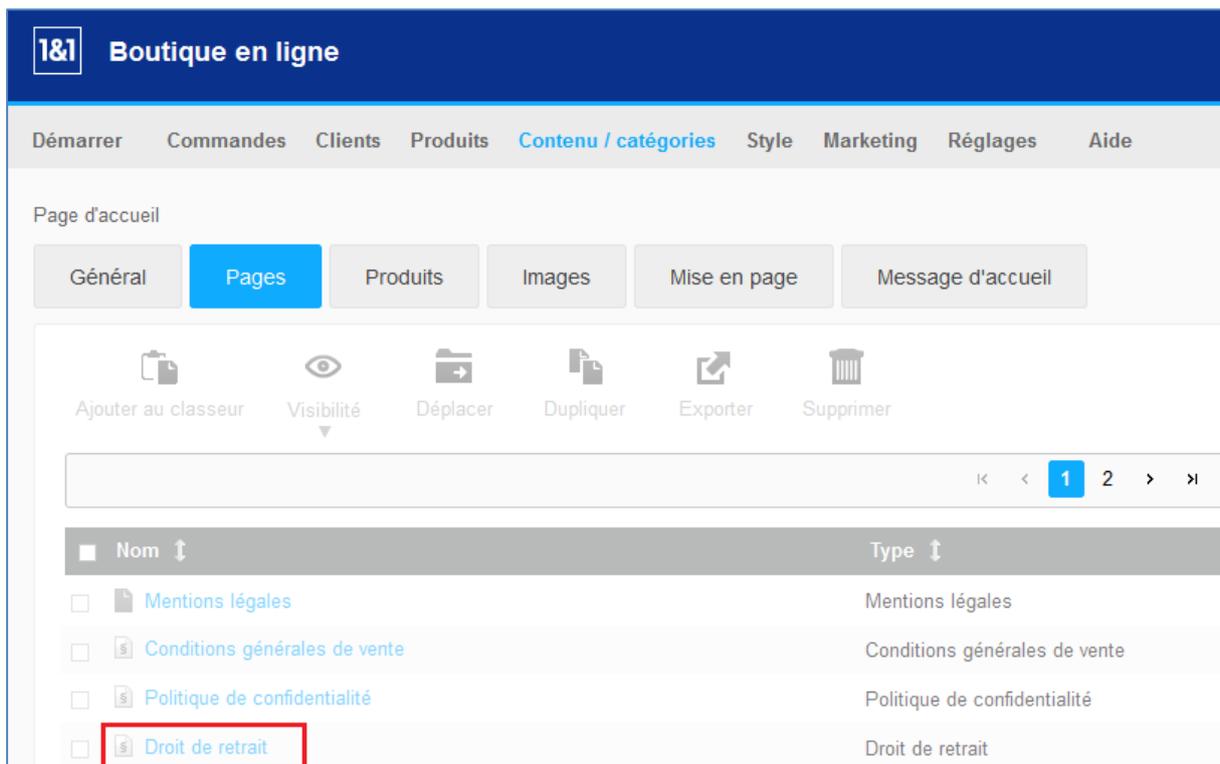
Champ d'application et prestataire

Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux contrats de vente conclus en ligne via le site www.boutique.fr entre Boutique SARL (nous) et ses clients consommateurs (vous).

Conclusion du contrat

Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande, après avoir visualisé le détail de celle-ci, et en particulier son prix total, et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

Ouvrez désormais la page **Droit de retrait** dans la gestion de contenu de votre boutique 1&1.



The screenshot shows the 1&1 online store management interface. At the top, there is a navigation bar with the 1&1 logo and the text 'Boutique en ligne'. Below this is a menu with options: Démarrer, Commandes, Clients, Produits, Contenu / catégories (highlighted), Style, Marketing, Réglages, and Aide. Underneath, there is a 'Page d'accueil' section with tabs: Général, Pages (highlighted), Produits, Images, Mise en page, and Message d'accueil. Below the tabs are icons for 'Ajouter au classeur', 'Visibilité', 'Déplacer', 'Dupliquer', 'Exporter', and 'Supprimer'. A search bar is present with a page indicator showing '1' of 2 pages. Below the search bar is a table with columns 'Nom' and 'Type'. The table contains four rows of legal pages, with the last row, 'Droit de retrait', highlighted with a red box.

Nom	Type
<input type="checkbox"/> Mentions légales	Mentions légales
<input type="checkbox"/> Conditions générales de vente	Conditions générales de vente
<input type="checkbox"/> Politique de confidentialité	Politique de confidentialité
<input type="checkbox"/> Droit de retrait	Droit de retrait

Lors de la rédaction des informations sur la rétractation, reportez-vous aux consignes du chapitre [Droit de rétractation](#) de ce guide. Copiez ensuite les informations relatives au droit de rétractation dans le champ de texte libre sur cette page et sauvegardez les paramètres.

1&1 Boutique en ligne

Démarrer Commandes Clients Produits **Contenu / catégories** Style Marketing Réglages Aide

Page d'accueil + Droit de retrait

Type

Visible sur le site Web	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non ⓘ
Visible dans le menu	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non ⓘ

Titre

Titre de la page ⓘ

Droit de retrait [Modifier](#) 16 Caractères

Intitulé dans le menu

Description ⓘ

Normal Police Ta... B I U A: | | | | | | | | | |

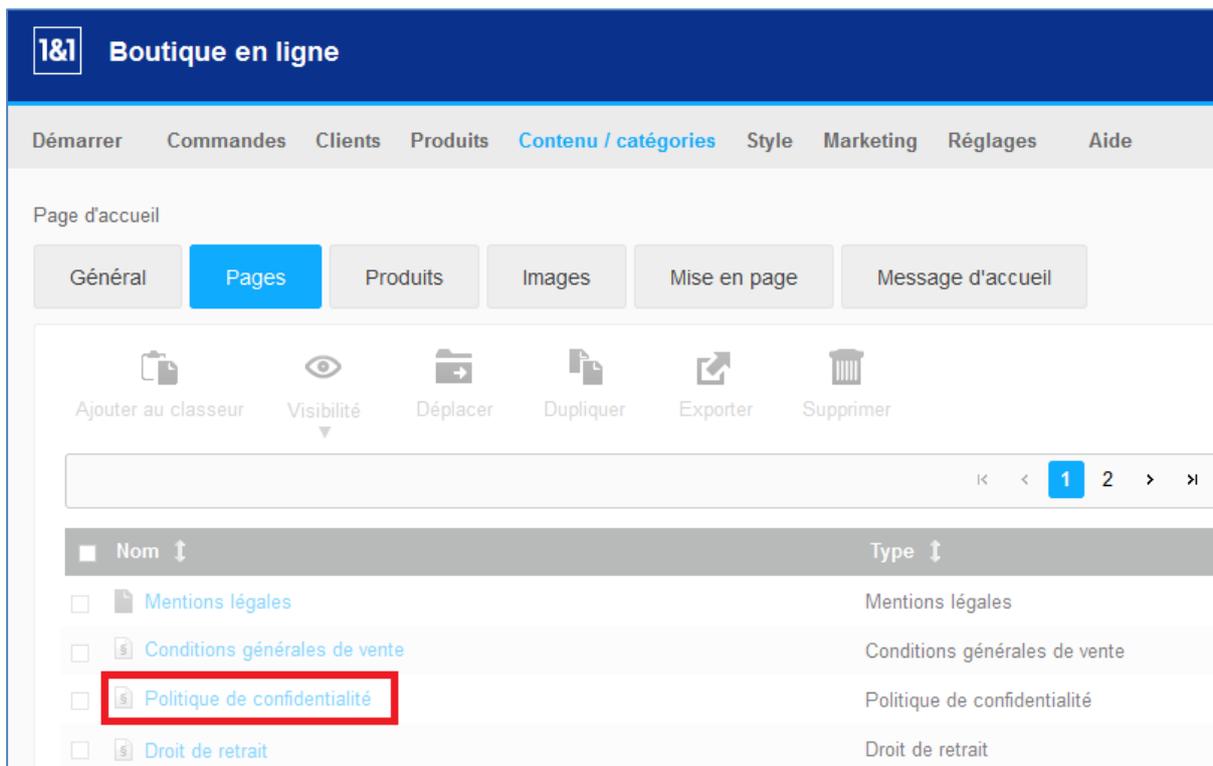
html

Description du droit de rétractation

En tant que client consommateur, vous bénéficiez d'un délai de 7 jours pour exercer votre droit de rétractation légal.

Dans le cas d'une commande de produits, le délai est décompté à partir de la réception des produits. Dans le cas d'une commande de prestation de service, le délai court à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

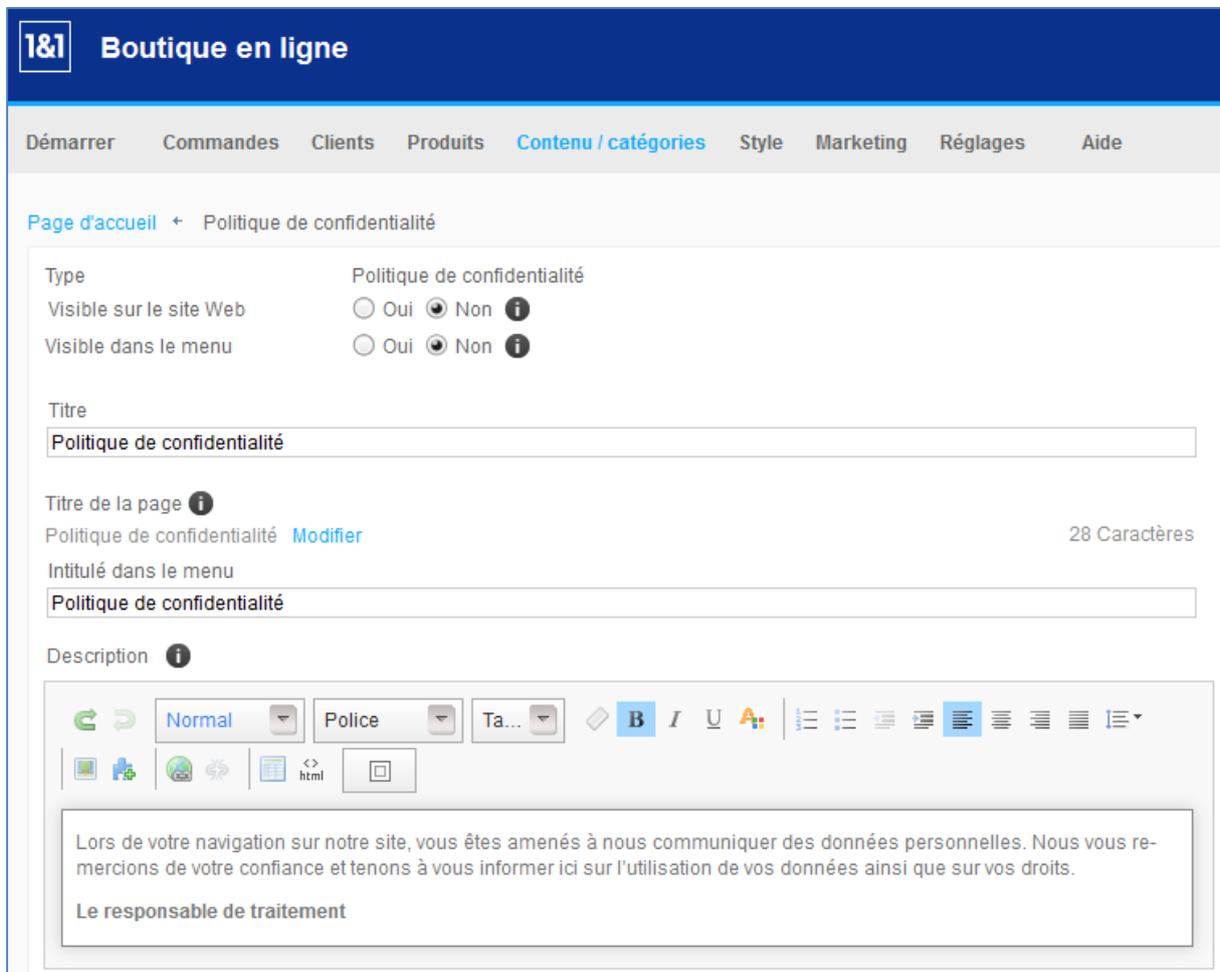
Pour terminer, ouvrez la page **Politique de confidentialité** dans la gestion de contenu de votre boutique 1&1.



The screenshot displays the 1&1 online store management interface. At the top, the header reads "1&1 Boutique en ligne". Below this is a navigation menu with options: Démarrer, Commandes, Clients, Produits, **Contenu / catégories**, Style, Marketing, Réglages, and Aide. The main area is titled "Page d'accueil" and contains several tabs: Général, **Pages**, Produits, Images, Mise en page, and Message d'accueil. Below the tabs are icons for "Ajouter au classeur", "Visibilité", "Déplacer", "Dupliquer", "Exporter", and "Supprimer". A pagination bar shows "1" selected out of "2" items. Below this is a table with columns "Nom" and "Type".

Nom	Type
<input type="checkbox"/> Mentions légales	Mentions légales
<input type="checkbox"/> Conditions générales de vente	Conditions générales de vente
<input type="checkbox"/> Politique de confidentialité	Politique de confidentialité
<input type="checkbox"/> Droit de retrait	Droit de retrait

Lors de la rédaction de la déclaration de protection des données, reportez-vous aux consignes du chapitre [Protection des données à caractère personnel](#) de ce guide. Puis, reprenez les informations en question sur cette page et sauvegardez les paramètres.



The screenshot shows the 1&1 online store configuration interface. At the top, there is a navigation menu with options: Démarrer, Commandes, Clients, Produits, Contenu / catégories (highlighted), Style, Marketing, Réglages, and Aide. Below the menu, the current page is identified as 'Page d'accueil' with a breadcrumb trail to 'Politique de confidentialité'. The main configuration area is titled 'Politique de confidentialité' and includes several settings:

- Type:** 'Politique de confidentialité'
- Visible sur le site Web:** Radio buttons for 'Oui' and 'Non' (selected), with an information icon.
- Visible dans le menu:** Radio buttons for 'Oui' and 'Non' (selected), with an information icon.
- Titre:** A text input field containing 'Politique de confidentialité'.
- Titre de la page:** A text input field containing 'Politique de confidentialité', with a 'Modifier' link and a character count of '28 Caractères'.
- Intitulé dans le menu:** A text input field containing 'Politique de confidentialité'.
- Description:** A rich text editor with a toolbar (undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, outdent) and a text area containing the following text:

Lors de votre navigation sur notre site, vous êtes amenés à nous communiquer des données personnelles. Nous vous remercions de votre confiance et tenons à vous informer ici sur l'utilisation de vos données ainsi que sur vos droits.

Le responsable de traitement

C'est terminé ! Votre boutique contient désormais tous les textes juridiques requis.

12.2 Intégration technique des produits Trusted Shops

Dans la mesure où vous disposez d'un numéro d'identification Trusted Shops (désigné ci-après par « ID TS ») attribué par Trusted Shops ou 1&1, vous pouvez utiliser toute une série de produits Trusted Shops dans votre boutique 1&1 afin de mettre en avant le critère de confiance de votre site. Voici comment procéder :

Connectez-vous au serveur principal de votre boutique 1&1.

Puis, cliquez sur l'onglet **Marketing** avant de sélectionner l'option **Trusted Shops Certification**. Copiez votre ID TS dans le champ de texte libre situé plus bas et sauvegardez la saisie. Vous apercevrez ensuite les services Trusted Shops disponibles en relation avec l'ID TS saisi.

Le « Trustbadge » peut être affiché sur votre site sous différentes variantes. Le Trustbadge est une technologie d'intégration moderne et accrocheuse, permettant de communiquer sur la fiabilité des boutiques. Pour le mettre en place, cochez la case du point 5.

Voici comment procéder pour intégrer Trusted Shops à votre boutique :

1. Obtenir la certification Trusted Shops. ► [Faites certifier votre boutique maintenant](#)
2. Trusted Shops Saferpay vous communiquera alors votre identifiant. Saisissez-le dans le champ ci-dessous. Cliquez sur "Enregistrer".
3. Veuillez finir de configurer votre identifiant Trusted Shops en indiquant les données d'accès au service Web.
4. Ajoutez l'élément de page "Certification Trusted Shops - Logo" à votre boutique. ► [Insérer un élément de page maintenant](#)
5. Voulez-vous afficher le certificat Trusted Shop sous forme de Trustbadge dans le coin inférieur du navigateur pour les visiteurs ? Afficher le Trustbadge

À cet emplacement, vous pouvez choisir d'afficher d'autres éléments Trusted Shops dans votre boutique, en fonction de l'adhésion Trusted Shops choisie. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les documents relatifs à votre adhésion Trusted Shops.

Vous n'êtes pas encore membre Trusted Shops ?

En tant que label de qualité leader en Europe, Trusted Shops vous permet de générer de la confiance vis-à-vis de votre site et d'améliorer votre chiffre d'affaires. Montrez à vos clients qu'ils peuvent acheter en toute sécurité sur votre site, garantisiez cette sécurité grâce à la protection acheteurs gratuite et utilisez les avis clients Trusted afin de convaincre avec des évaluations indépendantes. [En savoir plus sur Trusted Shops](#)

L'auteur des textes types

Glynnis Makoundou

Titulaire d'un Diplôme de Juriste Conseil d'Entreprise (DJCE) et d'un Master II en Droit des Affaires et Fiscalité, elle occupe depuis 2011 le poste d'Experte Juridique France au sein de la société Trusted Shops GmbH.

The logo for 1&1, consisting of the characters '1&1' in white on a blue square background.