

Les conditions générales de vente pour des particuliers (BtoC)

Les CGV — conditions générales de ventes— sont un ensemble de dispositions qu'un professionnel met en place dans le cadre de son activité, en vue de fournir à ses clients toutes les informations relatives aux biens ou services qu'il offre. Elles définissent les obligations et responsabilités de chaque partie au contrat. En réalité, les CGV servent de cadre juridique pour toutes les transactions que le professionnel aura à effectuer avec ses clients.

Quand une entreprise vend à un particulier (BtoC), la rédaction des CGV est obligatoire.

Les **conditions générales de vente** assurent à l'entreprise d'être en règle avec la législation juridique et **une sécurité vis-à-vis du consommateur et de la loi**.

Les modalités de communication

La loi définit la manière dont les CGV doivent être communiquées aux clients. Dans le cas du B2C, le professionnel doit communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible les informations sur les biens et services « avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services ».

Dans ce cas, le consommateur doit avoir accès aux CGV avant même de procéder à son achat ou avant d'utiliser le service. Le professionnel doit tout mettre en œuvre pour s'assurer que le consommateur lit et accepte les CGV. Généralement, les professionnels mettent ces conditions générales de vente directement accessibles dès la page d'accueil de leurs sites web.

Les mentions obligatoires

Les **conditions générales de vente** permettent aux professionnels de mentionner des informations essentielles à la relation B2C contractuelle. Elles doivent obligatoirement mentionner les clauses suivantes

Les **caractéristiques essentielles** du bien ou du service : les CGV décrivent le produit ou le service destiné à la vente ce qui permet au client d'en connaître les principales caractéristiques ;

▶ **L'identité et les coordonnées du vendeur** ;

▶ Le prix et ses composantes ;

▶ Les modalités de la **garantie légale de conformité** : avec la loi Hamon, le délai de garantie légale de conformité des produits passe de 6 à 24 mois, ce qui permet au consommateur de se retourner contre le vendeur en cas de non-conformité du produit après sa délivrance ;

▶ Les garanties légales de conformités et de vices cachés ;

▶ Le **délai de livraison** : d'après l'article L221-18 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de plein droit de 14 jours à partir de la conclusion du contrat de vente ou de la réception du bien par le consommateur depuis l'entrée en vigueur de la loi Hamon ;

▶ **Les modalités d'exercice du droit de rétractation** : précisent le délai de rétractation et les conditions d'application ainsi que la charge des frais de retour du produit retourné. Si l'information sur les frais de retours est absente, ils reviennent à la charge du vendeur professionnel ;

▶ Les moyens de recours à disposition du consommateur en cas de litige dont le recours au médiateur de la consommation ;

▶ Mentionner les frais supplémentaires tels que les frais de port ;

▶ Mentionner le **processus de commande** applicable et informer le client de son obligation de paiement suite à la passation de sa commande.

Les conditions générales de vente pour des particuliers (BtoC)

Les mentions complémentaires

Les informations obligatoires prévues par le Code du commerce étant bien souvent insuffisantes afin d'encadrer les relations commerciales, il est nécessaire de compléter les CGV par toute clause non abusive utile à l'entreprise. Voici certaines clauses hors mentions obligatoires à ne pas oublier lors de la rédaction des conditions générales de vente :

- ▶ La **clause de réserve de propriété** : utile lorsque l'entreprise vend des marchandises qui ne sont pas immédiatement payées par le client, cette clause permet de différer la date du transfert de propriété des produits livrés au moment du paiement intégral du prix ;
- ▶ La **clause relative au transfert immédiat des risques** : permet à l'entreprise de transférer la responsabilité relative à la garde des biens vendus au client ce qui lui permet de transférer les risques de perte et de dégradation sur les biens vendus au client dès le moment de la livraison même s'il n'en est pas encore propriétaire ;
- ▶ Les **clauses de refus de vente et de limitation de l'en-cours client** : lorsqu'un client ne respecte pas ses échéances de paiement, les CGV peuvent prévoir un refus de vente. Le client concerné pourra à nouveau passer une commande uniquement si sa dette est soldée ;
- ▶ Les **clauses relatives à la loi applicable et à la juridiction en vigueur** : clause à préciser pour les entreprises qui travaillent avec des clients étrangers en expliquant que la loi applicable est la loi française ;
- ▶ Les **obligations spécifiques pesant sur le co-contractant** ;
- ▶ La **clause de confidentialité** ;
- ▶ La **clause de propriété intellectuelle** : droit d'utilisation, d'exploitation, cession de droit ;
- ▶ Les **clauses pénales** : lesquelles définissent à l'avance l'indemnité due en cas de non-paiement et servent de moyen de pression sur le débiteur.

La rédaction des CGV est une étape à ne pas négliger. Nous vous recommandons de réfléchir aux CGV et de les rédiger avec soin et à l'aide d'un professionnel. Ce travail vous aidera à préciser le processus légal des transactions sur votre site mais en plus, elles vous défendront en cas de problème car les CGV sont un véritable « règlement de fonctionnement » que vous proposez à vos clients, qui devront l'accepter s'ils achètent vos services ou produits.

NB : cette fiche ne traite que des CGV avec des consommateurs