

# Les mentions obligatoires pour un site e-commerce

Un site de e-commerce doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires pour être conforme à la loi : mentions légales, conditions générales de vente, données personnelles, cookies...

## Les mentions légales

La [loi pour la confiance dans l'économie numérique](#) précise les informations que vous devez faire apparaître sur votre site Internet

Elles sont principalement destinées à assurer une meilleure transparence sur l'identité du vendeur vis-à-vis de ses clients.

Elles doivent être placées en première partie des conditions générales de vente et doivent également figurer sur une page séparée accessible depuis un lien présent sur toutes les pages du site.

### Identification

- Dénomination sociale (pour une société) ou nom et prénom (pour une entreprise individuelle)
- Adresse du siège social (pour une société) ou du domicile (pour une entreprise individuelle)
- Numéro de téléphone et adresse de courrier électronique
- Forme juridique de la société (SA, SARL, SNC, SAS, etc.)
- Montant du capital social
- Nom du directeur ou du codirecteur de la publication et celui du responsable de la rédaction s'il en existe
- Nom, dénomination ou raison sociale et adresse et numéro de téléphone de l'hébergeur de son site

### Activité

- Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers
- Numéro individuel d'identification fiscale
- Conditions générales de vente (CGV) incluant le prix TTC en euros, les frais et date de livraison, les modalités de paiement, le service après-vente, le droit de rétractation, la durée de l'offre, le coût de la communication à distance

Pour une activité réglementée, le site internet doit mentionner les informations suivantes :

- Référence aux règles professionnelles applicables
- Indication du titre professionnel
- Nom de l'État de l'Union européenne dans lequel le titre professionnel a été octroyé
- Nom de l'ordre ou de l'organisme auprès duquel une inscription a été faite

## Les conditions générales de vente

Elles sont le socle de la relation commerciale. La présence des conditions générales de vente sur une page accessible à tous est obligatoire lorsque le site de e-commerce s'adresse à des particuliers.

Les conditions générales de vente doivent à la fois être conformes au Code de la consommation, à la réglementation de la vente à distance et à celle du commerce électronique (Loi Chatel).

# Les mentions obligatoires pour un site e-commerce (suite)

Les conditions générales de vente doivent au minimum contenir les mentions relatives :

- à l'identité du commerçant en ligne ou à l'identité de son entreprise,
- aux produits ou services mis en vente,
- au prix, à la durée de validité de l'offre et au paiement,
- à la livraison,
- à l'existence d'un droit de rétractation,
- aux garanties dont dispose l'acheteur (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés),
- à la protection des données à caractère personnel,
- au médiateur de la consommation,
- aux différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique, ainsi que les moyens techniques permettant à l'utilisateur de corriger les éventuelles erreurs commises lors de la saisie,
- aux langues proposées pour la conclusion du contrat,

*Nb : voir la fiche info de la CCI sur les conditions générales de vente pour des particuliers (btoc)*

## Les données personnelles

Le [Règlement général sur la protection des données \(RGPD\)](#) précise les informations que vous devez rendre disponibles. Ainsi, si un internaute vous en fait la demande, vous avez l'obligation de lui donner accès à un certain nombre d'informations.

Les sites qui utilisent des données personnelles doivent obligatoirement mentionner les informations suivantes :

- Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO ou DPD) de l'organisme, s'il a été désigné, ou d'un point de contact sur les questions de protection des données personnelles
- Finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées
- Caractère obligatoire ou facultatif des réponses et conséquences éventuelles à l'égard de l'internaute d'un défaut de réponse
- Destinataires ou catégories de destinataires des données
- Droits d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification
- Au besoin, transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un État n'appartenant pas à l'Union européenne
- Base juridique du traitement de données (c'est-à-dire ce qui autorise légalement le traitement : il peut s'agir du consentement des personnes concernées, du respect d'une obligation prévue par un texte, de l'exécution d'un contrat notamment)
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

# Les mentions obligatoires pour un site e-commerce (suite)

## Les cookies

Un cookie est un **traceur** permettant d'**analyser le comportement des internautes**, comme par exemple leurs navigations, leurs habitudes de consommation, leurs déplacements...

Si vous utilisez des cookies sur votre site internet, vous devez obligatoirement **informer les internautes de la finalité des cookies** et **obtenir leur consentement**.

La [Commission nationale de l'informatique et des libertés \(CNIL\)](#) liste les cookies concernés par cette obligation. Il s'agit notamment :

- des cookies liés aux **opérations de publicité** personnalisée ou non personnalisée
- des cookies liés à des **fonctionnalités de partage sur les réseaux sociaux**.

La durée de validité du consentement donné dans ce cadre est de 13 mois maximum.

*NB : pour pouvoir vendre ses produits ou services sur internet, le professionnel devra ouvrir sa vitrine virtuelle en créant un site web.*

*La demande d'enregistrement pour le .fr doit être effectuée auprès d'un prestataire agréé par l'AFNIC (Association française pour le nommage internet en coopération) [www.afnic.fr](http://www.afnic.fr)*

*La demande en .com, .net, .org s'effectue auprès d'un prestataire habilité par l'ICANN (société américaine) [www.icann.org](http://www.icann.org)*

*La demande d'enregistrement en .eu s'effectue auprès du bureau d'enregistrement accrédité [www.eurid.eu](http://www.eurid.eu)*