**Les Conditions Générales de Vente (CGV)**

Notice explicative

1. **Présentation**

Les conditions générales de vente (CGV) constituent le moyen par lequel un fournisseur porte à la connaissance de ses clients les conditions qu'il propose pour la vente de ses produits. Par analogie, un prestataire de services établit des conditions générales de services.

Les modalités de ces CGV sont régies par le Code de commerce, modifié par l’Ordonnance du 24 avril 2019, pour les relations entre professionnels et par le Code de la consommation pour les relations entre professionnels et consommateurs.

Ainsi, il appartient au vendeur de biens ou au prestataire de service d’établir des CGV selon la nature du client ou du lieu de réalisation de la vente ou d’exécution de la prestation de services.

1. **Les relations entre professionnels**
2. *L’obligation de communication*

Tout producteur, commerçant, industriel ou personne, immatriculé au registre du commerce ou au répertoire des métiers, a l’obligation de communiquer ses conditions générales de vente à tout acheteur de produits ou tout demandeur de prestations de services qui en fait la demande. Cette communication s'effectue par tout moyen conforme aux usages de la profession.

Cette obligation a pour principale finalité de permettre à chaque client de se déterminer objectivement sur l'offre qui lui est faite par le fournisseur et de s'assurer qu'il n'est pas victime d'un traitement discriminatoire.

Elle est régie à la fois par le droit général des contrats relevant de l’article 1112-1 du Code civil qui prévoit que la partie qui connaît une information dont l’importance est déterminante pour le consentement de l’autre doit l’en informer dès lors que, légitimement, cette dernière l’ignore ou fait confiance à son cocontractant, mais également par les articles L.441-1 et suivants du Code de commerce.

Attention, la simple communication des CGV ne suffit pas à les rendre opposables au client**. Il est en effet nécessaire que le document contractuel, signé par le client, y fasse référence.**

1. Le *contenu*

Le contenu des CGV relève de la liberté contractuelle. Cette liberté permet à tout professionnel d’insérer une clause portée à la connaissance de son cocontractant permettant de définir les contours du contrat en cause (notamment son objet) afin de régir les relations contractuelles et les éventuelles difficultés.

En sus, les professionnels ont la possibilité d’établir des conditions particulières de vente qui ne sont pas soumises à l’obligation prescrite pour les CGV.

Cependant, cette liberté connaît deux limites : des mentions obligatoires et des clauses prohibées.

* *Les mentions obligatoires*

Dans un souci de transparence tarifaire, les conditions générales de vente entre professionnels (ou B2B) doivent obligatoirement mentionner les informations suivantes :

* Conditions de règlement, notamment les délais de paiement, pénalités de retard et le montant des indemnités pour les frais de recouvrement à hauteur de 40 €,
* Éventuelles réductions de prix et conditions d'escompte,
* Barème des prix unitaires.

Le prestataire de service doit adresser au destinataire qui en fait la demande un devis suffisamment détaillé. Une méthode de calcul du prix peut aussi être communiquée. Cela est obligatoire lorsque le prix du service ou du type de service ne peut pas être déterminé avec exactitude.

Le vendeur doit aussi faire figurer les remises promotionnelles ponctuelles et les ristournes différées de fin d'année.

De plus, depuis l’entrée en vigueur du Règlement européen RGPD, un paragraphe dédié à la protection des données personnelles doit être stipulé dans les CGV. Il devra notamment mentionner la collecte de données à caractère personnel et ainsi que la notion de consentement donné par le client (Cf Notice sur la mise en place du RGPD au sein des entreprises).

* *Les mentions prohibées*

Certaines clauses restrictives de concurrence ne peuvent être incluses, conformément au droit applicable tant aux pratiques anticoncurrentielles qu'aux pratiques restrictives.

*Par exemple, une clause d’exonération totale de responsabilité serait prohibée.*

1. *Le droit de rétractation*

Le professionnel a un droit de rétractation uniquement dans le cadre de la conclusion d'un contrat hors établissement (Se référer à la partie IV pour plus de précisions).

1. Les *sanctions*

Le non-respect de l'obligation de communication des CGV par le fournisseur est puni d'une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

La même sanction s'applique notamment lorsque les CGV sont incomplètes (absence de mention des pénalités de retard ou de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement par exemple).

En vue de l’établissement de vos propres CGV, nous vous proposons de vous référer à l’***annexe 3.***

1. **Les relations entre professionnels et consommateurs**

Le consommateur est défini par l’article liminaire du Code de la consommation comme « une personne physique qui agit à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

Certaines règles applicables sont ainsi étendues au non-professionnel entendu comme « toute personne morale qui n’agit pas à des fins professionnelles ».

1. *L’obligation de communication*

Le professionnel a à sa charge deux obligations générales d’information précontractuelle :

* Celle énoncée à l’article 1112-1 du Code civil qui prévoit que la partie qui connaît une information dont l’importance est déterminante pour le consentement de l’autre doit l’en informer dès lors que, légitimement, cette dernière l’ignore ou fait confiance à son cocontractant ;
* Celle énoncée aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation et L.221-5 du Code de la consommation pour les contrats conclus à distance.

Il est tenu de remettre les CGV à au consommateur lors de la passation de la commande (article L.111-1 du Code de la consommation). Le refus de communication est puni d’une amende maximale de 3 000 euros pour le vendeur personne physique et 15 000 euros pour le vendeur personne morale. La même sanction s'applique notamment lorsque les CGV sont incomplètes.

Attention, la simple communication des CGV ne suffit pas : **elles doivent être acceptées par l'acheteur.**

1. *Le contenu*

A l’instar des professionnels, le législateur impose des mentions obligatoires et en prohibent d’autres.

* *Les mentions obligatoires*

***Les mentions obligatoires à l’ensemble des contrats de consommation*** :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service (*quantité, couleur, etc.),* compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités ;

5° Les informations relatives aux garanties légales (*vices cachés et conformité*), aux fonctionnalités du contenu numérique (*liste des logiciels et supports indispensables à l’utilisation du site internet*) et, le cas échéant, à son interopérabilité (*description de la compatibilité entre le site internet et le matériel de l’utilisateur*), à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° S’il y a lieu, les informations relatives aux garanties à titre commercial ;

7° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation (depuis le 1er janvier 2016, les consommateurs ont la possibilité de recourir gratuitement à la médiation pour tout litige avec un professionnel. Les frais de médiation seront à la charge du professionnel. Il vous revient de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation auprès duquel vous vous devez d’être affilié. La liste des médiateurs est disponible sur le site de la médiation de la consommation :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>) ;

8° Un paragraphe dédié à la protection des données personnelles. Il devra notamment mentionner la collecte de données à caractère personnel et ainsi que la notion de consentement donné par le consommateur (Cf Notice sur la mise en place du RGPD au sein des entreprises) ;

9° Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, il convient d’ajouter les délais légaux de rétractation développés ci-dessous et de communiquer un bordereau à cet effet.

10° Dans le cadre du démarchage téléphonique, l’information selon laquelle le consommateur dispose du droit à s’inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL ».

***Les informations supplémentaires pour les prestations de service*** :

Au surplus, les prestataires de services sont tenus à la fourniture d’informations complémentaires avant la conclusion du contrat ou avant la réalisation de la prestation relatives à ses coordonnées, son activité de prestation de services ou aux autres conditions contractuelles.

En pratique, il conviendra de procéder à la rédaction d’un **devis** détaillant l’ensemble de ces éléments. Il est à préciser que, depuis le 01/10/2019, dès lors qu’un devis a été signé, il convient de l’indiquer sur la facture y afférente.

***Les informations supplémentaires en matière de vente*** :

Le vendeur est tenu de transmettre, par tous moyens et avant la conclusion du contrat, les informations délivrées par le fabricant ou importateur de biens meubles de la période durant laquelle ou la date jusqu’à laquelle les pièces détachées indispensables à l’utilisation des biens sont disponibles sur le marché.

* *Les mentions prohibées*

***Les clauses illicites ou abusives*** : il n’existe pas de liste limitative des clauses prohibées. Néanmoins, seront jugées illicites celles qui entrent en opposition avec les dispositions légales en vigueur, l’ordre public et les bonnes mœurs. Ainsi, par exemple, en matière de garanties légales, les clauses d’exclusion sont interdites.

Les clauses abusives sont définies à l’article L.212-1 du Code la consommation comme les clauses « *qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligation des parties au contrat* ».

Les particuliers disposent de recours devant les juridictions civiles afin de faire constater l’existence d’une clause abusive. Elles seront alors reconnues comme non-écrites c’est-à-dire considérées comme n’ayant jamais été inscrites dans les CGV malgré leur présence.

1. *Les sanctions*

Il revient au professionnel de prouver qu’il s’est acquitté de son obligation d’information. A défaut, il encourt différentes sanctions.

La sanction civile : le consommateur qui démontre que son consentement a été vicié à défaut d’information pourra obtenir la nullité du contrat. Il a également la possibilité d’engager la responsabilité du professionnel si ce défaut lui a causé un préjudice.

La sanction administrative : la DGCCRF a la possibilité de prononcer une amende de 3 à 15 milles euros selon qu’il s’agisse d’une personne morale ou physique.

La sanction pénale : elle est encourue lorsque le défaut d’information est constitutif d’une tromperie sur certaines caractéristiques du produit.

Aussi, l’***annexe 2*** pourra vous servir de modèle afin d’établir vos CGV dans vos relations avec les clients particuliers.

1. **Les contrats conclus à distance**

En principe, seuls les consommateurs sont protégés par la réglementation en vigueur. Néanmoins, le législateur a étendu son application aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l’objet de la convention n’entre pas dans son champ d’activité principale et que le nombre de salariés employés par ce dernier est inférieur ou égal à cinq (article L.221-3 du Code de la consommation).

Le contrat à distance est défini comme étant conclu « *dans le cadre d’un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu’à la conclusion du contrat*».

Ainsi, la communication par voie postale, internet, téléphone ou fax est concernée.

A titre d’exemples, une offre de souscription à un magazine, envoyée par voie postale ou une vente effectuée sur un site internet sont considérés comme des contrats conclus à distance.

Le contrat hors établissement vise trois situations :

* Le contrat conclu dans un lieu qui n’est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle. *C’est le cas principalement des démarchages par des commerciaux qui se rendent au sein de vos locaux pour effectuer des offres.*
* Le contrat conclu dans le lieu où le professionnel exerce son activité immédiatement après que le consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent où les parties étaient personnellement et individuellement présentes. *Par exemple, dans la rue, un commercial vous propose un abonnement à un club de sport. Il vous offre 25% de réduction sur la première mensualité. Si vous finalisez immédiatement le contrat proposé dans le club situé à proximité : c’est un contrat hors établissement. En effet, bien qu’il ait été signé dans le centre de remise en forme, c’est à l’extérieur de celui-ci que vous avez été invité(e) à vous y rendre personnellement.*
* Le contrat conclu durant une excursion organisée par le professionnel. *A titre d’illustration, vous avez effectué une excursion en car afin de découvrir l’Alsace et la route des vins. Lors du déjeuner, la société organisatrice vous fait la promotion d’articles régionaux qu’elle commercialise. Vous passez commande de plusieurs articles, c’est un contrat hors établissement.*

1. *L’obligation de communication*

Concernant le contrat conclu à distance, le professionnel doit fournir au consommateur de manière lisible et compréhensible ces informations générales complémentaires ou les mettre à disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Concernant le contrat conclu hors établissement, le professionnel doit fournir ces informations sur papier ou, avec accord du consommateur, sur un autre support durable de façon claire et compréhensible.

1. Le *contenu*

Outre les informations obligatoires susmentionnées dans les parties 1 et 2, lorsque le contrat est conclu à distance et hors établissement le professionnel est tenu de :

* Fournir le délai et modalités d’exercice du droit de rétractation lorsque celui-ci existe,
* Le cas échéant, la mise en charge des frais de renvoi,
* Les frais à supporter en cas d’exercice du droit de rétractation pour les contrats de prestation de service, distribution d’eau, fourniture de gaz ou d’électricité,
* Les circonstances dans lesquelles le consommateur ne bénéficie pas ou perd son droit de rétractation,
* Les informations relatives aux coordonnées du professionnel et aux coûts d’utilisation de la technique de communication.

1. **Le droit de rétractation**
2. *Champ d’application*

Les parties I et II font mention du droit de rétractation offert aux professionnels (sous certaines conditions cumulatives) et aux particuliers dans des cas particuliers de contrats conclus à distance ou hors établissement.

1. *Les consommateurs*

Le consommateur dispose d'un ***délai de 14 jours*** pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement (article L.221-18 du Code de la consommation).

Ce délai court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Ce délai est prorogé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Il convient à tout professionnel de communiquer un bordereau de rétractation au consommateur permettant à ce dernier de se prévaloir de son droit. A ce titre, vous trouverez un exemple type de bordereau de rétractation en fin d’**a*nnexes 2 et*** ***3***.

1. *Les professionnels*

Le Code de la consommation a étendu sous certaines conditions le droit de rétraction aux contrats conclus entre professionnels (article L.221-3 du Code de la consommation).

Le droit de rétractation s'applique ainsi sous trois conditions cumulatives suivantes :

* Le contrat a été signé au sein de l’établissement du client professionnel suite à un démarchage physique,
* L’objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité,
* Le nombre de salariés employés n'est pas supérieur à 5.

1. *Modalités*

Ce droit s’effectue en principe dans le délai de **14 jours** à compter du jour de la conclusion du contrat pour une prestation de service ou de la réception du bien par le consommateur en cas de vente.

Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le calcul du point de départ de ce délai (article L.221-19 du Code de la consommateur).

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toutefois, lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies, le délai de rétractation est prolongé de **douze mois** à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (Soit un délai de 14 jours et 12 mois).

Lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

***Exemple de calcul du délai : Suite à l'achat d'une TV en ligne, la livraison est effectuée au client le vendredi 19 novembre 2021.***

***Le point de départ du délai de rétraction est ainsi fixé au 20 novembre 2021. Le droit pourra alors s'exercer jusqu'au vendredi 03 décembre 2021 inclus. Si la réception de la TV avait eu lieu le samedi 20 novembre 2021, le décompte du délai aurait débuté le 22 novembre 2021. Dans ce cas, compte-tenu du délai de 14 jours, le client pourrait faire valoir son droit de rétractation jusqu'au dimanche 05 décembre 2021.***

***Mais le délai expirant un dimanche, le client pourra notifier sa demande de rétractation jusqu'au lundi 06 décembre 2021 inclus.***

Ce droit de rétractation s’effectue par le renvoi d’un bordereau de rétractation communiqué par le cocontractant indiquant la date, le nom de l’entreprise fournisseur et le numéro du contrat concerné (***Annexe 3***).

1. *Exclusions*

Le vendeur de biens ou le prestataire de services n’est pas dans l'obligation de proposer le droit de rétractation à ses clients pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (Achat d’actions boursières) ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (Livraison de carburant) ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclus lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Afin de sécuriser les contrats conclus à distance avec vos clients, nous vous conseillons de vous appuyer sur l’**a*nnexe 3.***