

Conditions générales de vente : un modèle libre et gratuit (à jour 2019)

• Thiébaud Devergranne

Vous trouverez ci-après un modèle de conditions générales de vente libre et gratuit que vous pouvez réutiliser à condition simplement de faire un lien vers ce post (ce qui permettra aux personnes qui les lisent de retrouver le modèle original et ses évolutions).

Les conditions générales de vente (CGV) sont les informations obligatoires que le vendeur doit fournir à la personne qui achète un produit ou un service. La loi impose que certaines informations soient présentées de manière claire, comme le prix, les modalités de livraison, les délais de livraison, les frais associés à la prestation, etc.

Vous pouvez [également télécharger WP-CGV qui est un plug-in qui automatise tout \(si vous utilisez WordPress...\)](#) !

Conditions générales de vente

Vous pouvez librement copier-coller ce modèle A CONDITION D'EN INDIQUER LA SOURCE PAR UN LIEN WEB VERS CE DOCUMENT EXEMPLE : « Nos conditions générales de vente ont été élaborées à partir d'un modèle libre et gratuit qui peut être téléchargé sur le site <https://www.donneespersonnelles.fr/> »

Entre la Société XYZ,
17 rue XYZ, 75001 Paris,
au Capital Social de 147.000€,
immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS,
sous le numéro SIRET 123456789,
représentée par M. Jean DUPONT
en qualité de gérant,
dûment habilité aux fins des présentes.

La société peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site.

Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société,

Ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

NOTE: On indique ici les premiers éléments obligatoires du contrat à savoir : [l'identification précise du vendeur – obligations imposées notamment par l'article 6 de la LCEN \(sanctions 1 an d'emprisonnement et 75.000€ d'amende à défaut\), l'article 19 de la LCEN, les articles L111-1 et s. du Code de la conso.](#) Il est également obligatoire de fournir un point de contact ([LCEN art. 6](#)).

PREAMBULE

Le Vendeur est éditeur de Produits et Services de XXX à destination de consommateurs, commercialisés par l'intermédiaire de ses sites Internet (<http://siteweb.com>). La liste et le descriptif des biens et services proposés par la Société peuvent être consultés sur les sites susmentionnés.

NOTE: L'activité de la société est présentée et explicitée de même que la destination des produits -ces obligations sont imposées par l'art. [L111-1 code conso](#).

Article 1 : Objet Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de Produits ou Services proposés par le Vendeur.

NOTE: On détaille ici l'objet du contrat qui est la vente en ligne de Produits et de Services par le Vendeur

Article 2 : Dispositions générales Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de Produits ou de Services, effectuées au travers des sites Internet de la Société, et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur. Elles sont pleinement opposables à l'Acheteur qui les a acceptés avant de passer commande.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : XXX .

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

NOTE: Points à gérer : – Les modifications éventuelles des CGV – Formalité d'acceptation des CGV pour être certain que la personne a consenti au contrat – respect des obligations de conseil – on s'assure que le client est légalement en mesure de conclure un contrat – article L111-1 et s. c. conso.

Article 3 : Prix Les prix des produits vendus au travers des sites Internet sont indiqués en Euros hors taxes et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des Produits. Ils sont également indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) sur la page de commande des produits, et hors frais spécifiques d'expédition. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et/ou DOM-TOM, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes. La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client. Le cas échéant également, les frais de livraison.

NOTE TRES IMPORTANTE : – on détaille le prix de vente de manière précise (attention sanctions de ce côté la JP est très sévère) – on précise l'ensemble des éléments relatifs à la livraison (qui ne sont pas précisés dans ces CGV car elles sont, à l'origine, destinées à des produits immatériels).

Article 2.1 : Prix – exemple de clause illicite La Société se réserve la possibilité de changer les prix à tout moment des produits achetés par le consommateur en particulier pour les abonnements – ceux-ci seront librement déterminés par le Vendeur par la suite, au fur et à mesure de l'évolution des prestations.

NOTE: Voici un exemple assez basique de [clause illicite](#) essentiellement en raison du fait que le vendeur peut modifier le prix à tout moment – sans qu'en soit vraiment clairement informé le consommateur (ex : vous lui vendez un abonnement à 20€ à l'origine, puis vous changez le prix à 200€)

Article 4 : Conclusion du contrat en ligne Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, le Client doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique pour pouvoir réaliser sa commande : – Information sur les caractéristiques essentielles du Produit ; – Choix du Produit, le cas échéant, de ses options - Indication des coordonnées essentielles du Client (identification, email, adresse...) ; – Acceptation des

présentes Conditions Générales de Vente – Vérification des éléments de la commande (formalité du double clic) et, le cas échéant, correction des erreurs. Avant de procéder à sa confirmation, l’Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix, et de corriger ses éventuelles erreurs, ou annuler sa commande. La confirmation de la commande emportera formation du présent contrat. – Ensuite, suivi des instructions pour le paiement, paiement des produits, puis livraison de la commande. Le Client recevra confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu’un accusé de réception de la commande la confirmant. Il recevra un exemplaire .pdf des présentes conditions générales de vente.

Le client disposera pendant son processus de commande de la possibilité d’identifier d’éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger. La langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

Les modalités de l’offre et des conditions générales de vente sont renvoyées par email à l’acheteur lors de la commande et archivées sur le site web du Vendeur. Le cas échéant, les règles professionnelles et commerciales auxquelles l’auteur de l’offre entend se soumettre sont consultables dans la rubrique “règles annexes” des présentes CGV, consultables sur le site du Vendeur à l’adresse suivante : XXX

L’archivage des communications, de la commande, des détails de la commande, ainsi que des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l’article 1360 du code civil. Ces informations peuvent être produites à titre de preuve du contrat.

Pour les produits livrés, la livraison se fera à l’adresse indiquée par le Client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s’engage à fournir des éléments d’identification véridiques. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

NOTE: Plusieurs points très importants : - la loi (en l’occurrence l’article 1127-1 du Code civil) impose de détailler le processus d’achat étape par étape au client, vous devez donc adapter ces points. De même, vous devez indiquer dans une rubrique annexe (“règles annexes”) l’existence de règles professionnelles spécifiques qui peuvent vous concerner (ex : vous êtes soumis à des règles professionnelles spécifiques - pour les professions réglementées). Vous devez également préciser les modalités d’archivage de votre offre, et indiquer les conditions d’accès au contrat archivé. On rappelle la mise à disposition des CGV par PDF après commande. Un autre point essentiel à gérer tient au fait que la commande ne peut être légalement valable que si le client a eu la possibilité de corriger les éventuelles erreurs (ex : adresse incorrecte, quantité de produits incorrecte...) et procéder à une confirmation - ce mécanisme doit impérativement être implémenté lors du process de commande (cf. art. 1127-2 du Code civil)

Article 5 : Produits et services Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l’acheteur sur les sites Internet de la société, de même, le cas échéant, que le mode d’utilisation du produit. Conformément à l’article L112-1 du Code la consommation, le consommateur est informé, par voie de marquage,

d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des services avant toute conclusion du contrat de vente. Dans tous les cas, le montant total dû par l'Acheteur est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Le prix de vente du produit est celui en vigueur indiqué au jour de la commande, celui-ci ne comportant pas les frais de ports facturés en supplément. Ces éventuels frais sont indiqués à l'Acheteur lors du processus de vente, et en tout état de cause au moment de la confirmation de la commande. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande. Lorsque les produits ou services ne sont pas exécutés immédiatement, une information claire est donnée sur la page de présentation du produit quant aux dates de livraison des produits ou services. Le client atteste avoir reçu un détail des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi qu'une information détaillée relative à l'identité du vendeur, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités dans le contexte de la présente vente. Le Vendeur s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de Produits disponibles uniquement. A défaut, le Vendeur en informe le Client ; si la commande a été passée, et à défaut d'accord avec le Client sur une nouvelle date de livraison, le Vendeur rembourse le client.

Les informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits ainsi que leurs prix est précisée sur les sites Internet de la Société, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiquée).

NOTE: Ici on détaille les biens vendus ainsi que les caractéristiques essentielles de l'offre - cette obligation est imposée par l'art. [L111-1 code conso](#). relative aux obligations générales d'information précontractuelle. En pratique attention à bien vous assurer que ces obligations soient clairement respectées (clairement expliciter le produit, son prix, les frais de livraison, etc.)

Article 6 : Conformité

Conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation, les produits et les services offerts à la vente au travers des présentes CGV répondent aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs. Indépendamment de toute garantie commerciale, le Vendeur reste tenu des défauts de conformité et des vices cachés du produit.

Conformément à l'article L.217-4, le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de

conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés (art. 1641 c. civ.), le Vendeur rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Le remboursement peut être demandé de la manière suivante : (décrire la procédure de remboursement, et comment le produit doit être retourné, et le remboursement des frais d'expédition le cas échéant).

NOTE: Si vous avez prévu une garantie commerciale (ex : satisfait ou remboursé en 30 jours) vous devez l'indiquer ici. Les articles L. 217-15 et suivants du code de la consommation précisent les modalités de la garantie commerciale - qui doit nécessairement faire l'objet d'un contrat écrit - celui-ci devant préciser les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale, le nom et l'adresse du garant et reproduire l'article L. 217-16. Il faut également préciser si le Vendeur dispose d'un service après-vente (cf. art. L. 217-17)

Article 7 : Clause de réserve de propriété Les produits demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix.

NOTE: Clause classique – optionnelle l'idée est de réserver la propriété du bien jusqu'au paiement du prix. A défaut le bien appartient à l'acheteur (qui n'a pas encore payé)

Article 8 : Modalités de livraison Les produits sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais indiqués. Ces délais ne prennent pas en compte le délai de préparation de la commande. Lorsque la livraison nécessite une prise de rendez-vous avec le Client (décrire la procédure). Lorsque le Client commande plusieurs produits en même temps ceux-ci peuvent avoir des délais de livraison différents acheminés selon les modalités suivantes (décrire la procédure). En cas de retard d'expédition (décrire la procédure). En cas de retard de livraison, le Client dispose de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 216-2 du Code de la consommation. Le Vendeur procède alors au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions des dispositions des articles L216-3 et le L241-4 du Code de la consommation. Le Vendeur met à disposition un point de contact téléphonique (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande. Le Vendeur rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier au transporteur toute réserve sur le produit livré.

NOTE: Description des modalités de livraison

Article 9 : Disponibilité et présentation En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à XXXX jours ouvrables, vous serez immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison et la commande de cet article pourra être annulée sur simple

demande. Le Client pourra alors demander un avoir pour le montant de l'article ou son remboursement intégral et l'annulation de la commande.

NOTE: Gestion de la disponibilité des articles

Article 10 : Paiement Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les produits en précommande. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou chèque bancaire. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau (décrire le process). Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

NOTE: Précisions importantes relatives au paiement, le type de cartes acceptées, les chèques, etc.

Article 11 : Délai de rétractation Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à la date de réception de sa commande. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société de la manière suivante : (décrire la procédure précise). Nous informons les Clients que conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour (décrire les biens non sujets à ces dispositions). En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client. Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) ; ils doivent si possible être accompagnés d'une copie du justificatif d'achat. Conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-après le formulaire type de rétractation à nous adresser à l'adresse suivante : (adresse). Procédure de remboursement : (décrire précisément la procédure de remboursement – en particulier pour les gros achats)

NOTE: Modalités d'exercice des délais de rétractation. Attention, le délai de rétractation est sujet à beaucoup de conflits, le vendeur doit être très précautionneux s'il refuse de le faire valoir. Il existe cependant de nombreux cas dans lesquels il peut valablement refuser l'application du délai de rétractation (voir les dispositions de l'article L221-28 du code de la consommation et notre article complémentaire sur le sujet)

Article 12 : Garanties Conformément à la loi, le Vendeur assume les garanties de conformité et relative aux vices cachés des produits. Le Vendeur rembourse l'acheteur ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. La demande de remboursement doit s'effectuer de la manière suivante : (détailler la procédure) Le Vendeur rappelle que le consommateur : – dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir auprès du Vendeur – qu'il peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien sous réserve des conditions prévues par les dispositions susmentionnées. apparemment défectueux ou ne correspondant – qu'il est dispensé d'apporter la preuve l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. – que, sauf biens d'occasion, ce délai sera porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016 – que le consommateur peut également faire valoir la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (dispositions des articles 1644 du Code Civil). Garanties complémentaires : (décrire vos garanties complémentaires)

NOTE: Les garanties légales que le Vendeur doit respecter. Notamment v. les art. L211-4 et s. du Code de la consommation, les dispositions des art. 1641 et 1648 c. civ.

Article 13 : Réclamations et médiation Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées suivantes (indiquer les coordonnées et la procédure).

Conformément aux dispositions des art. L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation, le consommateur est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client du Vendeur, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend à un médiateur XXX qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

NOTE: On détaille ici le processus par lequel la personne peut contacter la société et présenter ses éventuelles réclamations.

Article 14 : résolution du contrat

La commande peut être résolue par l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les cas suivants : — livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques de la commande ; — livraison dépassant la date limite fixée lors de la commande ou, à défaut de date, dans les trente jours suivant le paiement ; — de hausse du prix injustifiée ou de modification du produit. Dans ces cas, l'acheteur peut exiger le remboursement de l'acompte versé majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

Article 15 : Droits de propriété intellectuelle Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de

droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

NOTE: On rappelle ici simplement que la vente n'occasionne aucune cessions d'IP.

Article 16 : Force majeure L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

NOTE: Clause type classique

Article 17 : Nullité et modification du contrat Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

NOTE: Clause classique de gestion de la nullité éventuelle du contrat

Article 18 : Protection des données personnelles Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Vendeur met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et services définis au présent contrat. L'Acheteur est informé des éléments suivants : l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : le Vendeur, tel qu'indiqué en haut des présentes CGV ; - les coordonnées du délégué à la protection des données : XXX - la base juridique du traitement : l'exécution contractuelle - les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, les sous-traitants intervenants dans les opérations de livraison et de vente ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question - aucun transfert hors UE n'est prévu - la durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale - la personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données - La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle - les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en oeuvre au travers du processus de commande.

NOTE: informations relatives au respect du RGPD

Article 18 : Droit applicable et clauses Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de vente.

NOTE: Idem, clause classique permettant de gérer le droit applicable.

Article 19 : Information des consommateurs

Aux fins d'information des consommateurs, les dispositions du code civil et du code de la consommation sont reproduites ci-après :

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Article L. 217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute

période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Voilà pour le modèle type, j'espère qu'il va vous aider à éviter les principaux conflits auxquels les personnes qui vendent en ligne sont confrontées. Laissez-moi un commentaire pour me dire si cela vous aide !

A noter : le modèle est fourni ici afin que vous puissiez vous documenter convenablement et comprendre ce que sont les conditions générales de vente, comment elles sont structurées, ce qu'il y faut mettre ainsi que les plus grosses erreurs à éviter (la prudence recommande de vous faire assister par un professionnel – mais il vous en coûtera facilement +2.000€). Pour l'exemple, j'ai ajouté des clauses en rouge qui sont illicites (!) afin de vous donner ce qu'il ne faut pas faire.

Téléchargez la formation conformité RGPD

Téléchargez gratuitement notre formation conformité RGPD et éliminez vos risques rapidement

L'inscription permet de télécharger vos documents, recevoir notre newsletter et nos communications sur nos activités ainsi que nos offres de produits et de services (les nôtres, ceux de nos partenaires) ; la base légale est l'article 6.1.a du RGPD (consentement) ; les destinataires de données sont le responsable de traitement, ses services internes en charge de la gestion de la mailing list, le sous-traitant opérant la gestion du serveur web (Amazon Web Services), ainsi que toute personne légalement autorisée. Le serveur sur lequel est hébergé la mailing list est hébergé par Amazon Web Services, ce qui implique que vos données peuvent être transférées hors UE dans le cadre strict de l'article 46.2.d - AWS ayant fourni les clauses de protection adéquates sur le modèle établi et approuvé par la Commission européenne. Vous pouvez trouver plus d'informations sur ces clauses ici. La durée de traitement des données est limitée au temps pendant lequel vous êtes inscrit à nos services de communication, étant entendu que vous pouvez retirer votre consentement et vous désinscrire à tout moment. Vous disposez du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. Le responsable du traitement est la société A. Erelis, Laisves 60 vilnius, LT. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

A lire également...

- [Un modèle de facture à télécharger gratuitement \(à jour 2018\)](#)
- [Clause abusive : les règles juridiques essentielles à respecter](#)
- [Créer son entreprise : 9 conseils pratiques pour réussir !](#)
- [Clause abusive : le cas de la juridiction lointaine](#)
- [Vente en ligne : les informations obligatoires à diffuser](#)

Commentaires...

vinchon

monsieur merci beaucoup il vas aller sur mon site et celui de mon amie ces claire que nous mettrons le lien qui nous a permis d'avoir ce CGV avec gratitude pour l'instant les site ne son pas encore commercialisable en l'état et il nous falais un model pour les CGV

encore merci bien cordialement

Bernadette

Bonjour, je vous remercie très sincèrement , je vais voir les différences avec celui que j'ai mis en place, et je mettrai votre lien . mon site n'est pas encore ouvert.

Bien cordialement

bernadette

Michel Wozniak

Merci beaucoup pour ces CGV !

Est-il compliqué de les modifier pour ceux qui vendent des biens immatériels ? J'imagine que beaucoup de personnes qui suivent "Sérénité Juridique" viennent du monde de la formation. Et j'ai l'impression que les CGV sont assez radicalement différentes, n'est-ce pas ?

Cdlt,

Michel Wozniak

Paul GUILLEMIN

Merci, nous avons beaucoup de clients e-commerçant que cela va aider ! nous allons poster un lien sur notre site

Georges

Génial

merci pour ce travail super. C'est toujours compliqué d'avoir un travail de synthèse comme celui-ci.

Encore bravo.

Nicolas

Merci Thiébaud pour ce cadeau qui coute au moins 2000 € quand on se le fait faire par un cabinet.

Mariane

Bonjour,

Merci beaucoup pour ces CDV très utiles pour commencer. Je vais faire le comparatif avec celles que j'avais déjà mises en place sur mes factures/propositions commerciales/etc ... afin de voir si je suis en règle. Mon nouveau site est en cours de construction, je ne maquerai pas de mettre un lien vers votre site en échange.

Merci beaucoup pour votre partage.

Cordialement,

Mariane

Michael

Merci infiniment M. Devergranne.

Eric

Il fallait le faire, pas facile.

Mille mercis et bravo.

Je suis toujours vos conférences web, utiles et incontournables.

Bonne continuation.

Olivier CLEMENCE

Merci Thiebault pour ce document je vais l'étudier et comparer avec mes propres conditions qui je pense ne sont pas encore nickel.

Je n'hésiterai pas à faire un lien vers ton site à en parler autour de moi ;).

A bientôt,

Olivier

Bérangère Audebert

Merci beaucoup, c'est fait : <http://www.christopheaudebert.com/conditions-generales-de-vente-tirages-photo/>

Ben de Bourse Ensemble

Super sympa Thiébaut, beau boulot et hyper pratique!

Ben

Alexandre

Merci pour la mise à disposition des textes ainsi que des commentaires très utiles.

Bien cordialement.

Thiébaut Devergranne

Il y a effectivement un travail de personnalisation, car ces CGV visent plus des produits physiques mais les choses ne devraient pas être trop complexes je pense, même pour un non-pro.

Thiébaut Devergranne

Bonjour,

Je n'ai pas prévu de traduction, il s'agit d'un travail assez complexe, en particulier en anglais juridique.

Thiébaut Devergranne

Très bien ! L'objectif est effectivement que vous puissiez comprendre par vous-même les principaux points de risques et les intégrer dans vos CGV le temps que vous puissiez avoir assez de cash flow pour faire appel à un professionnel.

Thiébaut Devergranne

Merci Eric ;)

Thiébaut Devergranne

Avec plaisir, merci pour le feedback !

Ghislaine Lamotte

Merci beaucoup. Voilà enfin de l'information utile et de qualité sur le net ;-)

chris

bonjour,

merci pour le partage, très utile et les explications, surtout pour les novices.

je me pose des questions sur les conditions particulières maintenant. Quels spécificités doit y être abordé?

par exemple pour moi qui monte une plate forme de e learning avec des produits téléchargeables, ou une plate forme abonnés

cordialement.

Josselin

Bonjour,

Merci pour ce modèle très utile! Je tenais à signaler une petite faute d'orthographe (si je ne me trompe pas) dans l'article 6: "Le Vendeur rappelle... prend possession physiquement des produits".

Par ailleurs, j'ai une question concernant la copie de ce modèle et son adaptation, il est écrit sur wikipédia "Par ailleurs, les conditions générales de vente doivent être uniques et encadrées. Un cybercommerçant ne doit pas copier les conditions générales de vente sous peine d'être accusé de plagiat et rendre invalide ses CGV.", est-ce une information confirmée?

La mention "modèle libre" sur votre site internet se suffit-elle à elle même pour ne pas être accusé de plagiat? (tout en donnant l'adresse de la source dans les CGV bien entendu)

Merci pour votre réponse. Bonne continuation.

Cordialement

Georges

Bonjour,

ayant presque 20 ans d'expérience en négociation de contrats internationaux avec des grands groupes industriels, c'était toujours la misère pour négocier "en interne" avec nos juristes avec d'aller négocier avec nos clients.

J'apprécie ce travail qui engage le créateur et qui partage de manière très concrète un document juridique toujours très complexe et couteux à réaliser.

Excellent travail

Georges

Jose Lopez

Bonjour!

Merci beaucoup, M. Thiébaud . Mon site est en cours de construction, je dois encore beaucoup à faire et beaucoup à apprendre.

Cordialement.

Jose Lopez.

Thiébaud Devergranne

Josselin,

Vous pouvez librement utiliser ce modèle sur votre site web simplement à condition de faire un lien vers le modèle originel sur donneespersonnelles.fr, je l'ai fait pour vous rendre service et je vous donne une autorisation spécifique qui vous autorise la reproduction de ce modèle sur votre site à des fins commerciales. Je ne peux pas être plus clair !

Thiébaud Devergranne

Merci Georges !

Cathy

Merci beaucoup, c'est une aide précieuse, tant informelle que financière. Ayant longtemps travaillé dans le droit du travail, je connais parfaitement l'implication et le difficile travail des avocats.

Une petite question : nos CGV doivent-elles figurer sur notre site internet ?

Merci beaucoup.

Cathy

Thiébaud Devergranne

Bonjour Cathy,

Merci pour votre commentaire très sympa ;)

Dans tous les cas si vous vendez sur Internet oui. Sinon, cela peut se discuter, mais c'est préférable de les mettre pour donner une réponse rapide.

Cathy

Merci beaucoup pour vos précisions, non pas de vente sur internet.

Bonne fin de journée.

Cathy

Patrice

Merci pour ce texte et les notes explicatives associées.

Stéphanie

Merci pour votre aide précieuse.

Cela m'a été d'une grande aide !

Je ne manquerais pas d'insérer votre lien à mes CGV.

Bien cordialement

Stéphanie

raf

Très appréciable, je ne suis pas rentré dans le détail, mais le principal a bien l'air là... ;)

Merci

Henry Etienne

Merci pour ce modèle précis et solide qui m'a permis de construire sans prise de tête des CGV pour la boutique en ligne de mon association à but non lucratif, qui manque de moyen et qui ne peut donc financer un professionnel pour les écrire : merci beaucoup !

Cordialement

Stéphane OMNES

Bonjour,

un N-ième "MERCİ" pour cette initiative !

J'apporte ma petite contribution (pour montrer que j'ai suivi... ;-)) : une petite coquille s'est glissée dans l'article 9 "Délais de rétractation".... L'article de référence du Code de la consommation concernant ce point est l'article L. 121-21 et suivants.... (pas le 121-20....).

gros

Bonjour,

je vous remercie pour ce modèle de CGV. J'aurai besoin de le traduire en anglais. Les auriez-vous déjà rédigées en anglais SVP ? Cela me serait fort utile. Vous remerciant par avance.

Cordialement,

Patrick

Bonjour,

C'est super sympa mais comment fait on pour télécharger ??

M.BERNARD

Bonjour,

Suite à un contrôle de la DGCCRF qui a jugé mes CGV illicites, vos informations m'ont été très utiles. J'ai corrigé et normalement, cela devrait être correct (je pense...)

Un grand merci!!!

Gallardo Eric

Je vais copier coller vos CGV sur mon site de vente en ligne (actuellement mis en mode privé car en construction", et les personnaliser sans oublier de mettre le lien vers votre Page. Je reviendrai ensuite ici pour vous communiquer le lien vers mon site. Dans l'attente je vous remercie pour votre aide et vous souhaite une réussite totale pour 2016.

Mariève Poulat

Merci pour votre aide :)

Ces CGV seront intégrées dans le site de ma toute jeune société avec un petit lien vers votre site en remerciement.

Serait-il possible que vous précisiez ce qu'est une clause limitative de responsabilité ? J'ai du mal à remplir cette partie car je n'arrive pas à comprendre quand elle s'applique...

Cordialement

Thiébaut Devergranne

Bonjour !

Oui, une clause limitative de responsabilité est une clause qui permet... de limiter l'étendue de sa responsabilité, par exemple à 5000€. C'est-à-dire que si vous causez un dommage supérieur à celui-là, vous ne serez jamais que responsable à hauteur de la limite (raisonnable) que vous avez définie.

Vanbaker

Bonjour,

pourriez vous préciser comment il faut rédiger la préambule s'il s'agit d'une association (avec n° siret) qui vend des produits par internet?

Merci d'avance

Vanbaker

il y a un point que je comprends pas:

"Le Vendeur est éditeur de produits et de services de _____ exclusivement à destination de consommateurs, commercialisés par l'intermédiaire de ses sites Internet "

faut-il lister ici les produits et services qui peuvent être vendu sur le site?

merci pour votre aide

Jean-Baptiste

Bonjour,

Petite coquille visiblement, je remarque qu'il y a deux "Articles 2"

"Article 2 : Dispositions générales"

...

"Article 2 : Prix"

Merci pour ce modèle c'est très généreux de votre part.

Morgane

Bonjour, je vous remercie d'avoir mis à la portée de tous ce travail précieux. Cela va beaucoup m'aider à élaborer les CGV de mon site. Cependant je ne vois pas la date à laquelle le documenta été rédigé et je m'interroge sur la validité actuelle du document. Y a t il des parties à actualiser ?

Très cordialement

Thiébaut Devergranne

Bonjour,

oui il est important d'indiquer exactement ce que vous faites (vendez...) par exemple "le vendeur est éditeur de produits de formation juridique en ligne"

Olivier

merci pour la conférence que vous avez donné, ainsi que pour les ressources que vous mettez à disposition.

Ceci me sera d'une grande utilité et surtout j'ai pu corriger des boulettes que j'avais faites et qui auraient pu me causer préjudice.

paradise

Bravo pour cet article.

Suggestion, toujours dans la catégorie "la vente pour les nuls", un post encore plus en amont listant les documents nécessaires à une transaction et leur signification ! Cas type : des particuliers qui vendent un logiciel via leur site web : que faut-il produire ? Un CLUF, des CGV, ... ?

Marion

Bonjour,

Je vend des produits cosmétiques naturel mais aussi de la petite décoration et des accessoires. Que me conseillez-vous d'écrire ?

Cdlt

Marion

Catherine

Bonjour,

tout d'abord merci pour tout ce travail mis à disposition grâce à votre générosité.

Une suggestion pour le futur : rajouter les conditions d'accès à un médiateur (la liste est en cours d'élaboration), c'est obligatoire depuis le début d'année...

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Bonne journée

Merci beaucoup M. Devergranne !

Binou

Merci beaucoup Mr DEVERGRANNE ,

vous ne pouvez imaginer le service rendu.

1000 mercis

Eric

Pour mon site de ECommerce, j'utilise Shopify. Le prix HT pour chaque produit n'est pas indiqué, contrairement à ce que mentionne vos CGV ("Les prix des Produits vendus au travers du Site sont indiqués en euros hors taxes et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des Produits.").

Visiblement, sur Amazon, c'est la même chose.

Comment ça se fait, est-ce que cela veut dire que personne ne respecte la loi ?

François

Merci ! Merci ! Merci !

Merci de prendre de votre temps pour aider les pauvres êtres que nous sommes à aborder tous ces problèmes de mentions légales qui nous prendraient tellement de temps à rédiger si on devait chercher nous-mêmes tous les articles de loi qui se rapportent au sujet... Et bien sûr, quand on démarre une activité en ligne, on n'a pas souvent les moyens de se payer un avocat pour les rédiger à notre place...

Vous devriez mettre en place un système de don sur votre site. Le fait qu'on n'aie pas les moyens en début d'activité ne signifie pas qu'on ne les aura jamais...

Estelle

Bonjour,

Sauriez-vous ou je pourrais trouver une traduction en anglais de ces CGV ?

Merci,

CDT

Deborah Leprince

Bonjour,

Peut-on vraiment se rapprocher d'un modèle comme celui-ci avec les 4/5 en mode "copier/coller pour un site de vente en ligne selon votre expérience de particulier ?

Mon site e-commerce concernera différent pays également... peut-ette est-ce votre cas ?

Merci à vous pour votre retour,

Deborah

deboleprince@gmail.com

Herve

Bonjour,

Je suis aussi sur Shopify, par contre si vous êtes en franchise de base tout les prix sont HT (facture comprise) donc pas de souci, faut le préciser dans les CGV.

Sinon hormis rajouter le prix HT dans le commentaire du produit je vois pas d'autre solution.

ATTILA EDE BOGNAR

Bonjour Thiébault,

Je Vous en remercie pour ce support très utile!

En Vous souhaitant bonne continuation.

Cordialement,

Attila Ede Bognar

Frédéric

Bonjour Thiébaud,

MERCI beaucoup pour ces précieuses informations !!!

La VALEUR que vous nous mettez à disposition est énorme!

Il s'agit ici d'un aspect très spécifique et pour le moins assez obscur, en tous les cas en ce qui me concerne.

Bonne continuation,

Frédéric.

Anne

Bonjour,

Je vends des formations en e-learning. Quel est le nombre de jours pour le droit de rétractation dans ce cas là ? Sachant que les clients ont accès au programme dès le paiement.

En vous remerciant,

Anne

Benoît Méchinaud

Tout d'abord merci infiniment de mettre à disposition ce modèle de CGV.

Je m'en inspire actuellement pour les CGV du site marchand que mon épouse va bientôt mettre en ligne.

Comme je m'interrogeais sur le montant de la clause limitative de responsabilité, j'ai creusé un peu la question sur internet. Il semble qu'une telle clause soit considérée comme abusive quand il s'agit d'une relation commerciale entre un professionnel et un consommateur. Je la retire donc des CGV du futur site.

Confirmez-vous ?

Merci

Benoît

Pauline

Bonjour,

Si je suis vendeuse de produits sur Amazon, qui a ses propres CGV pour le client, dois-je en avoir tout de même ? Que dit la loi dans ce cas ?

Merci beaucoup.

Tamas Gaëlle

Merci beaucoup.

Je mets évidemment le lien votre site.

bonne journée

gervier

J'ai effectué une commande sur un site j'ai réglé via ma CB.

J'ai reçu le lendemain un mail me demandant de leur envoyer ma pièce d'identité pour valider l'achat.

Est ce normal ?

Merci

Van beers Isabelle

Bonjour, petite question: le modèle CGV que vous proposez est-il également valable si l'entreprise (ou l'auto-entrepreneur/indépendant) relève du droit belge ?

Merci !

David HAMON

Bonjour Thiébaud,

J'ai vu sur ton site que tu avais également mis en place un générateur de mentions légales.

Peux-tu nous préciser si CGV et mentions Légales sont bien deux éléments qui doivent obligatoirement être affichés sur un site e-commerce, et quelles différences il y a entre les deux.

Merci à toi ;)

David

Alizée

Bonjour Thiébaud,

Mille mercis pour ce modèle que je découvre suite à une newsletter que vous avez envoyée aujourd'hui alors que je suis justement en train de rédiger des CGV. J'étais partie d'exemples existants mais j'arrivais à quelque chose de beaucoup trop long et trop compliqué. Je viens de tout reprendre à partir de votre modèle et c'est beaucoup plus clair. Alors encore merci pour votre aide :)

Françoise

Merci.? beaucoup pour ce partage, y a t'il une différence aventure lès mentions légales (en dehors d'u langage)et une clauses de non responsabilité est elle indispensable ?

Thiébaud Devergranne

Bonjour,

La clause limitative de responsabilité n'est pas obligatoire, et sa validité est tout à fait affaiblie dans les relations entre professionnel et consommateur ; elle sera annulée, par exemple, toutes les fois qu'elle peut être jugée abusive ; par contre entre professionnels c'est une pratique courante, et recommandée même.

Vous pouvez intégrer mentions légales et CGV dans un même document. En fait il y a des recoupements, mais les obligations juridiques d'informations ne découlent pas des mêmes lois - pour faire simple, donc par soucis d'ordre, on les conserve souvent dans des documents distincts.

Bien à vous

Matthieu

Un grand merci pour ce travail mis à disposition !

Je ne manquerais pas de mettre le lien sur mes divers sites :)

bonjour

pourquoi il y a t-il 2 articles 2 ?

Dispositions générales et prix ?

JC Caurette

Merci beaucoup !!

PS : il y a 2 "article 2" :)

Morgane

Bonjour, je suis en train de faire réaliser un site internet VITRINE, je ne vends rien en ligne, dois-je mettre vos CGV et les adapter au fait que je ne vende pas en ligne? et puis-je faire tout de même un lien WEB même si je le modifie ???

Par avance merci pour votre réponse

Julien Frisch

Super article.

Une petite coquille: article 10 "qu'il peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien sous réserve des conditions prévues par l'art. apparemment défectueux ou ne correspondant"

Thiébaut Devergranne

oui vous pouvez l'adapter, simplement à condition d'ajouter le lien vers le document original !

Fatnassi

merci pour ce travail super

Je cherche un modèle des CGV à l'international. c'est vrais qu'on peut faire les modifications nécessaires, pour l'adapter, mais ça nécessite du professionnalisme .

CHELET

Bonjour,

Merci beaucoup pour ces CGV ! Ont-elles été revues depuis la loi Hamon de 2015 ?

Hugo Bassan

Merci beaucoup pour toutes ces informations très précieuse.

Source indiqué évidemment.

Hugo

catherine

Merci pour ce travail de pédagogie, d'autant que les entrepreneurs ont bien besoin qu'on leur facilite la vie !!!

Romain FANCHINI

Bonjour Thibault,

Merci pour votre travail d'expert et votre partage aux néophytes sur la rédaction des CGVs. Je suis actuellement en pleine rédactions de celles-ci pour le site internet de ma femme. Je me demandais si le remboursement de l'acheteur via l'émission d'un chèque cadeau est légale et peut être ajouté aux CGVs. Si oui, il y a t'il un montant minium de commande ? Connaissez-vous l'article de loi auquel on peut se référer ?

J'ai pu trouvé ceci dans les CGVs de petit bateau:

"En cas de retour de Produit(s) acheté(/s) dans le cadre d'une commande d'un montant supérieur à cinquante (50) Euros et réglée en partie avec un bon Rosedéal, l'Acheteur recevra par courrier une carte cadeau Petit Bateau d'une valeur équivalente au montant du (des) Produit(s) retournés dans la limite de cinquante (50) Euros, valable 1 an à compter de sa date d'ouverture et dont les conditions d'utilisation figurent au verso de la carte cadeau, le solde lui étant remboursé par Petit Bateau, le cas échéant."

<http://www.petit-bateau.fr/q/c2/cgv.html>

Merci d'avance pour votre réponse,

Respectueusement,

Romain FANCHINI

Huecocotte

Bonjour et merci pour ces CGV très joli travail ;)

J'aurai svp besoin d'une petite précision dans le cadre d'un site tenu par un autoentrepreneur et donc pas une société.

Puis je appliquer ces CGV en les modifiant, enlever partout ou c'est marqué "société", capital social .. etc etc ...

y a t il d'autres points importants à prendre en compte ?

Merci d'avance pour votre réponse et très bonne continuation !!

erick

merci de toutes vos information très instructive pour démarrer une activité

Romain

Bonjour,

Merci pour votre travail d'expert et votre partage aux néophytes sur la rédaction des CGVs. Je suis actuellement en pleine rédactions de celles-ci pour le site internet de ma femme. Je me demandais si le remboursement de l'acheteur via l'émission d'un chèque cadeau est légale et peut être ajouté aux CGVs. Si oui, il y a t'il un montant minium de commande ? Connaissez-vous l'article de loi auquel on peut se référer ?

J'ai pu trouvé ceci dans les CGVs de petit bateau:

"En cas de retour de Produit(s) acheté(/s) dans le cadre d'une commande d'un montant supérieur à cinquante (50) Euros et réglée en partie avec un bon Rosedéal, l'Acheteur recevra par courrier une carte cadeau Petit Bateau d'une valeur équivalente au montant du (des) Produit(s) retournés dans la limite de cinquante (50) Euros, valable 1 an à compter de sa date d'ouverture et dont les conditions d'utilisation figurent au verso de la carte cadeau, le solde lui étant remboursé par Petit Bateau, le cas échéant."

<http://www.petit-bateau.fr/q/c2/cgv.html>

Merci d'avance pour votre réponse,

Romain.

Gonzalez

Merci pour ce très jolie travail !!

Comme je fais le lien ?

Merci encore

Florence

Merci beaucoup ! Ces CGV m'ont permis de les étendre à toute mon activité d'artisan : internet et en direct. Super !

Emir

Mille merci, ma boutique est en construction, bientôt en ligne, je mets les CDV ainsi que votre lien.

Celine

Bonjour Thiébaud,

Vraiment Grand merci pour ton travail. C'est un très précieux cadeau.

Je relis et adapte minutieusement à ma situation, et j'ai trouvé un détail qui mérite ton attention :

A l'article 10 Garanties, on lit "qu'il peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien sous réserve des conditions prévues par l'art. "

De quel article s'agit-il ? De celui du droit de rétractation ? (L. 121-20)

Merci d'avance pour ta réponse !

(il y a aussi quelques autres micro-coquilles, par exemple deux articles portent le numéro 2)

Bonne journée,

Céline

pradat soraya

Merci beaucoup pour ces conditions générale de vente

1000 merci pour ce partage tres utile Bravo!

Chrystèle

Il faut leur préciser qu'ils renoncent à ce droit dans le cas où ils souhaitent un téléchargement immédiat du produit commandé.

franck riquelme

Merci pour ce modèle de CGV qui m'a grandement aidé!

j'ai bien sur mis un lien vers votre excellent site

louik

Au top merci c toujours la galère ces CGV

COLIN Romain

Bonjour,

J'aimerais savoir si dans le cas cité ci-dessous, un forme particulière est attendu pour les CGV :

Je suis imprimeur spécialisé dans les documents type "lettre de voiture" destiné aux transporteurs. Ces lettres de voitures (ou récépissés de transport) comportent au verso, les CGV des transporteurs.

L'impression de ces CGV doit-elle être une couleur en particulier, d'une taille de police en minimum?

J'ai eu aujourd'hui le cas d'un transporteur qui avait l'habitude d'imprimer de couleur verte son verso, étant l'un des premiers clients à ne pas imprimer ses CGV en gris que j'ai rencontré, je me suis posé la question de la légalité de cela.

Merci de m'en tenir informé

math 6eme

Salut! Conseil très important au sein de cet article !

C'est les petits changements qui font les plus grands changements.

Merci beaucoup pour le partage!

Greg

Merci beaucoup pour ce modèle

gerard

un grand merci pour ces cgv

votre lien est installé

BeSnug

Bonjour,

A partir du moment où vous êtes un professionnel établi en France, quelque le soit la façon dont vous vendez vos produits, l'acte de vente est juridiquement un accord sur le prix et la chose. Quelque soit le pays dont émane votre client, l'accord se manifeste par le paiement, vraisemblablement sur votre compte bancaire professionnel en France.

Je ne vois donc pas les problèmes que pourraient poser l'adoption des présentes CGV si vous faites prévaloir la loi française pour toute transaction.

Cordialement

David GUYOT

Bonjour Mr Thiébaud Devergranne,

tout d'abord merci pour ce modèle très utile quand on voit le prix de certaine CGV.

J'aurais besoin d'un petit complément d'infos:

je voudrais en plus de vendre des articles divers de jonglage, magie et autres secteurs événementiels, proposé des prestations de spectacles, location et certains produits en conception et fabrication sur commande. prise par téléphone ou mail.

Dans ce cas de figure il serait nécessaire de prendre un acompte sur la commande, car j'ai déjà eu le cas d'annulation au dernier moment et cela pose un problème pour ce genre de

services. Est-ce légal de conserver cet acompte (les investissements matériels et matières premières) en cas de rétractation du client? (rembourser si la rétractation vient du vendeur, pour indisponibilité). Acompte de 20 à 30% suivant la législation actuelle.

Si oui, comment le spécifier sur les CGV.

Merci par avance

David GUYOT

Karin

Mille mercis pour ce partage généreux et ce texte compréhensible pour une néophyte!

Damien JULIA

Bonjour,

Je cherche un modèle de CGV spécifique pour mon auto entreprise.

Je vends de la formation et je fais du recrutement.

Par avance merci

nana

merci pour ce partage

Cambefort

Bonjour,

Merci pour votre initiative et altruisme professionnel!

Les CGV sont un problème pour des sociétés étrangères qui interviennent sur le marché français auprès d'enseignes de distribution ou toute autre société de commercialisation nationale et n'ont pas de CGV obligatoire sur leur marché domestique.

C'est dans ce cadre que je suis heureux de trouver votre site et information, faisant face à une urgence malheureusement pas anticipée!

Cependant, nous sommes bloqués, ne parvenant pas à copier votre modèle. Peut-être en avez-vous provisoirement bloqué l'accès ou faisons-nous simplement face à une incapacité technique de notre équipe... !!

Auriez-vous la gentillesse de nous faire savoir si une manipulation particulière est requise pour vous copier?

Je vous remercie sincèrement par avance pour votre retour et indication,

Très cordialement

Philippe

Merci pour les CGV

CORTIER Dominique

Merci pour ce document à accès libre et gratuit

gilberton

merci beaucoup

Franck Carletto

Bonjour, merci pour cet excellent travail ! Petit souci, je n'arrive plus à interagir avec le contenu, je ne peux copier le texte. Cela viendrait-il de chez vous ?

Merci encore pour votre prestation.

Futelot

Bonjour,

Premièrement, un grand merci à vous pour l'aide apportée pour la rédaction des CGV.

J'aurais une question à vous poser. Je vends en ligne des plantes relativement fragiles. Comment me protéger d'un client qui ferait mourir des plantes par manque de soin et qui voudrait faire valoir une garantie en disant que ma plante était "défectueuse"?

Encore merci à vous pour votre aide!

CARTON

Bonjour , je suis en pleine creation de ma SAS , je fais fabriquer et je vendrais des balles de tennis pour les personnes aveugles et déficiente visuelles . je vous remercie infiniment de me permettre de telecharger les conditions generales de ventes , je n ai pas de site pour le moment donc avec votre permission je mettrai votre lien une fois mon site de E commerce en route. Je me suis inscrit au Wibinar . Je vous remercie et hate de recevoir vos conseils .

Cordialement Joel

Goudiaby

Merci pour le modèle

Mélanie

Bonjour, merci beaucoup pour ce partage de qualité.

Malheureusement, je ne peux pas sélectionner le texte pour le copier.

Pouvez-vous m'aider svp ?

Un grand merci

Mélanie

OK, j'ai compris, il faut cliquer sur le lien en fin d'article ! Oups

Mélanie

Il faut cliquer sur le lien en fin d'article à priori pour obtenir le modèle (y'a un pop-up aussi)

Mélanie

Rebonjour,

Est-ce que le fait que plusieurs sites copient-collent le même modèle de CGV sur leur site, m^me en effectuant quelques modifications pour les personnaliser n'est pas perçu comme du duplicate content par les moteurs de recherche et risque donc de pénaliser lesdits sites ?

Dubois Sabrina

Merci beaucoup pour votre aide.

Munch

Bonjour,

Merci beaucoup pour ces CGVs que j'ai pu intégrer à mon site: <https://www.testmonjob.fr>

Je n'ai pas manqué de vous citer.

Bonne journée et bonnes fêtes de fin d'année à vous.

Frédéric

A

merci

merci

Berry

Merci à vous

Jean

Pardon, ça y est, j'ai pu le télécharger enfin.

malekani LK

Merci beaucoup pour votre travail et votre partage. Cela nous apporte un gain de temps inestimable

guilhem

Merci !

guilhem

Merci pour cette précieuse aide !

Véronique ROS-SAUTET • formation

Merci beaucoup pour ces cgv.

Nad

Merci beaucoup pour ce travail qui m'a été d'une très grande utilité

Marcel Gonzalvez

Bonjour

Merci pour ces CGV qui me sont bien utiles.

Comment les personnaliser si je n'ai pas encore mis en place le paiement par carte bancaire et que je souhaite uniquement au début me faire payer par virement SEPA ?

Allard Amandine

Bonjour!

merci pour ce document, c'est parfait !

Petite question cependant:

Ce modèle de CGV convient pour des produits physiques vendus en ligne.

Je souhaite également vendre mes produits (jeux pour enfants) en boutiques (physiques). Dans ce cas, qu'en est-il du contrat CGV ? Puis-je me baser sur ce document et l'adapter? Avez-vous en votre possession un autre modèle de CGV répondant à ce cas?

Je vous remercie de votre aide,

Cdt,

Amandine.

Magali

Bonjour et merci pour ces CGV qui vont me simplifier légèrement la vie avant de faire appel à un avocat en bonne et due forme dès que mon entreprise trouvera ses clients. Je ne manquerais évidemment pas de citer votre site et votre article. En ce qui me concerne, plusieurs questions restent malgré tout en suspend ?

D'abord, les CGV, s'adressent, il me semble, au B2B tandis que les CGU, sont édités pour le B2C ? En tout cas, d'après mes différentes recherches, les CGV sont obligatoires en cas de vente de pro à pro. Ais-je mal lu ou mal compris ?

Deuxième question, je réalise des sites et web et/ou de la rédaction web, il ne s'agit donc pas de produits physiques et la commande est effectuée après acceptation du devis. Dans ce cadre, il me semble que l'acceptation du devis vaut pour accord et sans délais de rétractation en B2B ? J'ai réellement besoin de ces précisions pour finaliser mon site et commencer à trouver ma clientèle et je n'ai malheureusement pas les moyens de faire un appel à un avocat pour ce début d'activité. Concernant l'affichage des tarifs, je suis un peu surprise, car, dans le cadre de la réalisation de site web, aucun des sites concurrents que j'ai croisé ne font apparaître leur tarif ? Sont-ils hors la loi ? Ou la création d'une demande de devis nous dégagent-elles de cette obligation ? De même, pour la rédaction web, la plupart ne détaille

pas leur tarif, ils sont détaillés dans le devis, pas dans le site lui-même, sont-ils également hors légalité ? Merci par avance de votre réponse sur ces points que je sais fort précis.

Prestashop Addons

Merci de toutes vos information très instructive pour démarrer une activité

Les commentaires sont fermés

- [← Older](#)
- [Newer →](#)



Thiébaud Devergranne est docteur en droit. Il travaille en droit des nouvelles technologies depuis plus de 15 ans, dont 6 passés au sein des services du Premier Ministre. [En savoir plus.](#)



VOS CGV (gratuit)

- Téléchargez le [modèle type de conditions générales de vente](#)
- Téléchargez [WP-CGV](#)

RGPD (ressources essentielles)

- [RGPD le nouveau règlement sur la protection des données](#)
- [GDPR les actions indispensables de conformité](#)
- [Les 3 registres RGPD que vous devez mettre en place](#)
- [Comment mettre Google Analytics en conformité au RGPD](#)
- [Comment mettre en place vos mentions légales RGPD](#)

- [Comment gérer des données sensibles RGPD](#)
- [Tous les posts ...](#)

Données personnelles 2019 | [legal](#)