

CGV d'un site internet

Description :

Professionnel, vous vendez des produits et proposez vos services sur votre site internet. Vous souhaitez rédiger des conditions générales de vente (CGV) conformes à la législation française et en particulier au Code de la consommation, à la vente à distance et au commerce électronique.

Les CGV sont des informations relatives à la vente d'un produit ou d'un service. Elles ont pour rôle d'encadrer juridiquement les termes de la vente à distance. Par ailleurs, l'article L113-3 du Code de la consommation donne aux commerçants l'obligation légale d'informer les consommateurs des CGV, d'où l'importance d'une bonne rédaction de ces dernières. Les CGV offrent une protection tant au professionnel qu'au particulier.

Le Code de la consommation impose en ses articles L111-1 et L111-2 la mise à disposition des CGV aux consommateurs. En effet, il faut que le client puisse déterminer la portée de son engagement.

La loi pour la confiance dans l'économie numérique en date du 21 juin 2004 dispose à faire apparaître sur le site internet des mentions obligatoires permettant d'identifier le professionnel personne physique ou personne morale. Cela comprend :

- nom, prénom, adresse de lieu de résidence (personne physique) ou siège social et adresse (personne morale) ;
- adresse de courrier électronique ;
- numéro de téléphone ;
- numéro d'inscription au registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au Répertoire des métiers.

Les mentions légales sont complétées par les CGV qui se composent obligatoirement :

- Des caractéristiques essentielles des produits et des services vendus.
- Du prix et des frais d'envois.
- Du délai de disponibilité des produits.
- Du délai de livraison : en vertu de l'article L121-20-3 du Code de la consommation, le professionnel a pour obligation de mentionner un délai de livraison dans les CGV. En outre et conformément à l'article L114-1 du Code de la consommation, une date limitée doit être précisée. En aucun cas, il ne peut être indicatif. Il doit être cité en « jours ouvrables » afin d'éviter tout litige éventuel.
- Des modalités d'achat de produits ou de services à distance : cela inclut les modalités de passation de la commande (par téléphone, par courrier postal, en ligne ou par le biais d'un espace client, etc.) de l'enregistrement de la commande et les motifs justifiant de l'invalidation de celle-ci.
- Des modalités de paiement : les CGV doivent préciser les moyens de paiement acceptés (cartes bancaires, PayPal, chèques, etc.), les règles applicables en cas de paiement en plusieurs mensualités et le mode de sécurisation des paiements.

- Des conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation du client.
- Du droit de retour du produit en cas de vice caché ou de défectuosité.
- Des garanties.
- Des conditions et des délais de remboursement.
- D'une adresse permettant au consommateur de formuler des réclamations.
- D'une disposition contractuelle relative aux données à caractère personnel, à la politique de protection des données ainsi qu'aux modalités d'exercice du droit d'accès.
- D'une précision sur les tarifs toutes taxes comprises concernant l'offre de produits et de services.

Notice d'utilisation :

Rédigez à l'aide de ce modèle des conditions générales de vente conformes à vos attentes.

Vos CGV doivent être spécifiques à vos besoins. Elles vous engagent vis-à-vis de vos clients : elles doivent donc être parfaitement conformes au service que vous êtes à même de livrer.

Réponses d'experts

[Plus de 3 000 modèles de lettres et contrats à télécharger gratuitement](#)

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet [<https://www.ungrandmarche.fr/boutique/les-bobettes>], sous réserve des conditions particulières indiquées dans la présentation des produits.

ARTICLE 1 : Mentions obligatoires

Le site Internet [<https://www.ungrandmarche.fr/boutique/les-bobettes>] est un service de :

- Vente d'articles faits main
- lesbobettesmarket@gmail.com

ARTICLE 2 : Caractéristiques essentielles des produits et services vendus

Le site Internet <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/les-bobettes> vend :

- Des articles pour enfants faits main

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de votre commande vaut donc pour acceptation des conditions générales de vente.

ARTICLE 3 : Prix

Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC).

En cas de commande livrée dans un pays autre que la France métropolitaine, le client est l'importateur des produits qu'il achète. Pour tous les produits expédiés hors des collectivités d'outre-mer ou de l'Union européenne, la facture est établie sur le prix hors taxes. Le client est seul responsable des déclarations et paiements de tout droit de douane ou autre taxe susceptibles d'être exigibles dans son pays.

- Les frais de livraison ne sont pas compris dans le prix. Le bon de commande indique le montant des frais de livraison avant toute passation de commande.

ARTICLE 4 : Délai de disponibilité des produits

Les produits disponibles apparaissent sur notre site accompagnés de la mention « disponible ». Afin de répondre au mieux aux attentes de notre clientèle, la disponibilité de nos produits est régulièrement mise à jour sur notre site internet.

Si vous avez commandé un produit indisponible postérieurement à la validation de votre commande, vous en serez immédiatement informé. Nous procéderons à l'annulation de votre achat. Si la somme avait déjà été débitée, vous serez immédiatement remboursé.

ARTICLE 5 : Commande

Vous avez la possibilité de commander nos produits directement sur notre site internet.

Pour passer une commande sur notre site, choisissez vos articles et ajoutez-les au panier. Validez le contenu de votre panier.

Selon le cas :

- Si vous possédez déjà un compte client sur notre site, veuillez vous identifier.
- Si vous ne possédez pas de compte client sur notre site, veuillez en créer un.

Selon le cas :

- Cochez la case « livraison » pour validation de celle-ci.
- Choisissez un mode de livraison en fonction de votre commande.

Selon le cas :

- Cochez la case « paiement » pour honorer votre commande en ligne.
- Choisissez votre mode de paiement et cochez la case « acceptation des CGV ».

Validez votre paiement.

Vous recevrez un e-mail de confirmation de votre commande sur l'adresse mail que vous avez indiquée lors de la création de votre compte client.

Vérifiez les détails et le montant total de votre commande. Rectifiez au préalable les éventuelles erreurs avant toute acceptation.

Le transfert de propriété du produit n'aura lieu qu'au paiement complet de votre commande.

ARTICLE 6 : Livraison

- Nous procédons à la livraison de nos produits en France métropolitaine y compris en Corse et dans les DOM-TOM. La livraison a lieu à l'adresse indiquée par l'acheteur.

- Nous vous proposons plusieurs modes de livraison. Ils varient en fonction des caractéristiques du produit acheté. Les livraisons disponibles sont les suivantes : colissimo et lettre suivie. Le coût des livraisons varie en fonction du type de livraison :
 - Colissimo d'un montant de 4,9 € puis 1,5 euros supplémentaire par article supplémentaire
 - Lettre suivie d'un montant de 1,88 euros puis 1,5 euros par article supplémentaire

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent évoluer en raison de différents facteurs comme la disponibilité du transporteur ou des délais de fabrication.

ARTICLE 8 : Modalités de paiement

- Plusieurs moyens de paiement sont acceptés. En tant que client, vous avez la possibilité de payer par : **carte bancaire, PayPal et chèque.**

Selon le cas :

- Nous acceptons les paiements par carte [**bleue / visa / master card / eurocard**]. Lors de votre paiement en ligne, indiquez le numéro de votre carte bancaire, sa date d'expiration et les 3 chiffres inscrits au dos de celle-ci. Le paiement en ligne est sécurisé.
- Nous acceptons les paiements par chèque à partir de 6 €. Nous n'autorisons que les chèques émis par une banque située en France métropolitaine. Libellé à l'ordre de Claire Guyader envoyez-le à l'adresse suivante : 2 rue de Loynes 44000 Nantes

Éventuellement :

- Dès la passation de votre commande, nous procédons à la réservation de votre produit pendant un délai de 5 jours ouvrés. En l'absence de réception du chèque dans le délai indiqué, nous nous verrons dans l'obligation d'annuler votre commande. Votre chèque vous sera immédiatement renvoyé dès réception de celui-ci. Le paiement est encaissé dès réception du chèque.

Nous exigeons un paiement intégral de la commande.

ARTICLE 9 : Droit de rétractation

Selon le cas :

- Conformément à l'article L121-20 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation à exercer dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la réception de l'article. Vous n'avez ni à justifier de motifs ni à payer de pénalités, mis à part les frais de retour ;
- Dès réception du produit ou au jour de l'acceptation de l'offre, vous disposez d'un droit de rétractation de 15 jours calendaires, soit 8 jours de plus que ce que prévoit la législation française.

Éventuellement :

- Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les produits réalisés selon vos indications spécifiques et pour les produits personnalisés. Sont également exclus du droit de rétractation les produits qui sont par nature périssables, qui ne peuvent être réexpédiés (comme les téléchargements) ou qui peuvent se détériorer.

Réexpédiez le produit dans le délai mentionné ci-dessus. Dans le même délai, informez-nous de l'exercice de votre droit de rétractation par courrier postal à l'adresse suivante : Les Bobettes 2 rue de Loynes 44000 Nantes ou par mail à lesbobettesmarket@gmail.com.

La marchandise est à retourner à l'adresse suivante, les frais de retour étant à votre charge : Les Bobettes 2 rue de Loynes 44000 Nantes

Afin que notre produit retourné soit à nouveau commercialisable, vous vous engagez à nous le renvoyer dans son emballage d'origine et en parfait état. L'emballage peut être ouvert et l'article utilisé tant qu'il est possible de le commercialiser.

ARTICLE 10 : Garantie et droit de retour du produit (vice caché ou défautuosité)

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité et donc d'une application de l'article L211-4 du Code de la consommation qui dispose que :

- « Le vendeur est tenu de livrer 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. »

La garantie est applicable à nos produits neufs ayant un caractère défectueux (absence de fonctionnalité, produit impropre à l'usage auquel vous pouvez vous attendre, absence des caractéristiques présentées en ligne, dysfonctionnement partiel ou total du produit, panne du produit) et ce, même en l'absence de garantie contractuelle.

Un défaut de conformité peut apparaître jusqu'à 6 mois après la transaction. Son existence est présumée au jour de la délivrance du bien et vous n'avez pas à démontrer l'existence du défaut de conformité.

Dans le cas d'un défaut de conformité, nous nous engageons à :

- remplacer le produit ;
- réparer le produit dans un délai de 30 jours et sans frais.

En cas de défaillance dans l'exécution de notre obligation ou en cas de défautuosité majeure, nous nous engageons à vous rembourser la totalité du prix versé ou une partie du prix si vous souhaitez conserver le produit.

La présomption du défaut de conformité ne s'applique plus s'il apparaît après 6 mois suivants la vente et avant 2 ans. Vous devez rapporter la preuve de la défautuosité de notre produit.

En cas de vice caché de votre produit, vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil. Elle s'applique à tous nos produits neufs. Cette garantie s'applique lorsque le vice rend le produit impropre à l'usage ou lorsqu'il réduit à tel point son usage que vous ne l'auriez pas acheté ou l'auriez payé à un moindre prix. La garantie contre les vices cachés ne s'applique que lorsque le vice est antérieur à la vente. Vous disposez d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour agir.

En présence d'un vice, nous nous engageons à remplacer votre produit ou à vous rembourser dans les plus brefs délais.

ARTICLE 11 : Conditions et délais de remboursement

Le remboursement des produits est intégral. Il s'effectue par virement bancaire dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de rétractation.

ARTICLE 12 : Réclamations du consommateur

Toute réclamation du consommateur est à adresser par courrier postal à l'adresse mentionnée ci-contre Les Bobettes 2 rue de Loynes 44000 Nantes ou par voie électronique à lesbobettesmarket@gmail.com

ARTICLE 13 : Propriété intellectuelle

Tous les commentaires, images, illustrations de notre site nous sont exclusivement réservés. Au titre de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, toute utilisation est prohibée sauf à usage privé.

Sans autorisation préalable, toute reproduction de notre site, qu'elle soit partielle ou totale, est strictement interdite.

ARTICLE 14 : Responsabilité

Conformément à l'article 1147 du Code civil, nous engageons notre responsabilité contractuelle de plein droit à votre égard en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat conclu.

Toutefois, notre responsabilité contractuelle ne peut être engagée dans les situations mentionnées ci-dessous :

- cas de la force majeure ;
- fait étranger qui ne peut nous être imputable ;
- Les photographies et images de notre site n'ont aucune valeur contractuelle. Elles ne sauraient donc engager notre responsabilité.

ARTICLE 15 : Données à caractère personnel

Selon le cas :

- Certaines informations relatives au client seront transmises au vendeur (à savoir le nom, prénom, adresse, code postal et numéro de téléphone) et ce, afin de permettre le traitement et la livraison des produits commandés.
- Les offres commerciales du site seront adressées au client par mail et/ou voie postale si aucune opposition n'a été émise. Le client peut à tout moment s'opposer sans frais aux offres commerciales en se connectant sur son espace personnel ou par courrier postal.
- Les informations relatives au client pourront être transmises à des partenaires commerciaux du site, sauf s'il y fait opposition.

En vertu des articles 39 et 40 de la loi en date du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles. Le client exerce ce droit via :

- son espace personnel
- un formulaire de contact
- par mail à lesbobettesmarket@gmail.com

ARTICLE 16 : Juridiction compétente et droit applicable

En cas de litige entre le client consommateur et notre société, le droit applicable est le droit français

- Les juridictions françaises ont seules compétences pour trancher le litige.