



LEGIMEDIA
éditions

Conditions générales de vente pour un site internet

Modèle de document juridique

Article 1 - Définitions

« **Client** » : Particulier qui passe commande ou souscrit un abonnement sur le site internet.

« **CGV** » : Conditions générales de vente.

« **Vendeur** » : (*indiquer le nom de la société*). Il s'agit du professionnel de la vente qui propose aux clients des produits.

« **Produit(s)** » : Bien(*s*) mis en vente dans le catalogue du site internet (*nom du site internet*).

Legimedia met à disposition de ses clients des modèles de documents juridiques actualisés au regard des sources légales et réglementaires en vigueur. Ces modèles constituent des documents-types afin qu'ils puissent être applicables au plus grand nombre d'utilisateurs. De par leur caractère général, il convient ainsi de les adapter à votre situation. Vous demeurez donc responsable de l'utilisation de ce document.

Nous vous invitons à vous rapprocher d'un professionnel du droit afin de bénéficier d'un accompagnement dans la rédaction et l'application de ce document.

Les présentes CGV ont pour objectif de décrire les modalités de vente à distance de biens/produits (*et/ou de services*) entre notre société (*nom de la société*) et les clients.

Notice d'utilisation :

► Adaptation du texte

(*...*) : texte à personnaliser par vos soins.

► Numérotation des pages

En cas d'ajout ou de retrait de clause dans le présent document, il convient de vérifier et, le cas échéant, de modifier la numérotation des pages.

► Commentaires

Les commentaires sont donnés à titre indicatif, vous pouvez les supprimer en sélectionnant le cadre de couleur.

Commentaire :

À adapter selon la situation : Les présentes CGV ne valent que pour les achats effectués par des acheteurs situés sur le territoire français et livrés exclusivement sur celui-ci. En cas de livraison en dehors du territoire français, un devis spécifique devra être établi.

Article 3 - Information sur les produits

Les produits qui sont régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur notre site internet (*nom du site internet*).

Ces produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Toutefois, il est possible que des variations dans les stocks surviennent en temps réel en raison de la demande et des mises à jour du système. Si un produit commandé n'est pas disponible, (*nom du site*) s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais et à proposer des alternatives lorsque cela est possible.

Chaque produit mis en vente sur (*nom du site*) est accompagné d'une description détaillée la plus exacte possible. Celle-ci comprend des informations telles que les caractéristiques techniques, les dimensions, les matériaux utilisés, les couleurs disponibles, ainsi que toute autre spécificité pertinente. Ces descriptions visent à fournir aux clients une vue d'ensemble précise des produits afin de les aider à faire un choix éclairé.

Les images des produits ne sont pas contractuelles.

Article 4 - Commandes

Les clients doivent passer leur commande en se conformant aux spécifications mentionnées sur le site (*nom du site internet*), pour tous les produits qui y figurent, et bien entendu, dans la limite des stocks disponibles.

Les clients passent commande directement sur le catalogue proposé par le site internet (*nom du site internet*).

Dès lors que les produits sélectionnés par les clients auront été ajoutés au panier, les clients devront vérifier et corriger, si cela est nécessaire, le contenu de leur panier avant toute validation.

Pour que la commande soit validée, les clients devront accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes CGV et indiquer l'adresse, le mode de livraison ainsi que le mode de paiement qu'ils désirent.

L'acceptation de la commande par le client activera l'envoi d'un mail de confirmation de la part du vendeur.

Dès lors qu'est constaté un défaut de paiement, une adresse erronée ou tout autre problème résultant du compte des clients, la société (*nom de la société*), vendeur sur le site (*nom du site internet*), pourra bloquer la commande jusqu'à la résolution du problème décelé.

Les produits proposés à la vente sur le site (*nom du site internet*) varient en fonction des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de commande, le client sera informé dans les meilleurs délais par (*préciser le mode : courrier électronique ou téléphone*).

Le client aura alors la possibilité d'annuler la commande du produit non disponible et d'être remboursé du montant correspondant. Toutefois, pour le reste, la commande reste ferme et définitive.

Article 5 - Prix et modalités de paiement

La société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve des produits disponibles à cette date.

Les prix indiqués sont indiqués TTC en euros et ne tiennent pas compte des frais de livraison qui seront facturés en supplément et précisés avant toute validation de commande.

Le paiement de la totalité du prix est exigible immédiatement lors de la validation de la commande.

Les sommes versées ne pourront pas être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

La vente sera considérée comme définitive, après l'envoi d'un e-mail aux clients de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur, et après envoi du paiement du prix au vendeur.

Afin de régler leur commande, les clients peuvent choisir parmi les différentes modes de paiement mis à leur disposition par la société (*nom de la société*) et listés sur le site internet (*nom du site internet*).

Les différents moyens de paiement sont :

- ~ par carte bancaire : CB nationale, carte visa et carte Mastercard sont acceptées sur le site (*nom du site internet*) ;
- ~ par chèque : le client doit établir un chèque à l'ordre de (*ordre du chèque*) et noter au dos le numéro de sa commande. Le chèque doit ensuite être envoyé à l'adresse (*adresse de réception du chèque*) ;
- ~ par virement bancaire : les coordonnées bancaires de la société (*nom de la société*) seront transmises par mail aux clients lorsqu'ils auront sélectionné ce mode de paiement.

Commentaire : Il est toujours possible de modifier ou d'indiquer d'autres moyens de paiement : PayPal, Klarna...

Article 6 - Retard de paiement

La société (*nom de la société*) se réserve le droit de refuser de réaliser une livraison ou d'honorer une commande qui émane d'un client qui n'aurait pas réglé de manière partielle ou totale une commande ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Commentaire : En cas d'absence ou de retard de paiement, si les clients sont des professionnels, des pénalités de retard peuvent être envisagées.

Dans le cadre d'une procédure de vérification des commandes et dans l'objectif de s'assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu, la société peut demander aux clients de lui adresser par courriel une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande sera alors validée après vérification des informations personnelles des clients.

Article 7 - Signature électronique

La validation terminale de la commande ainsi que la fourniture en ligne des coordonnées bancaires des clients valent acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

Cela vaut également preuve de l'accord des clients sur l'exigibilité des sommes dues.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, les clients sont invités à contacter la société (*nom de la société*) dans les plus brefs délais par (*préciser le mode de communication*) à (*l'adresse ou le numéro de téléphone suivant*).

Article 8 - Suivi et modalités de livraison

La livraison des produits est réalisée uniquement en France métropolitaine mais aussi en Corse dans un délai maximum de (*préciser*) à compter de la réception par le vendeur du bon de commande.

Commentaire : Si la livraison s'effectue à l'étranger, il convient alors de préciser les modalités de cette livraison. Il faut également décrire le mode de livraison, par exemple, Chronopost ou Colissimo.

Les frais de livraison sont à la charge exclusive des clients et peuvent varier selon le type de commande.

Les frais de livraison sont indiqués aux clients dès l'instant où ils consultent la disponibilité des produits.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par les clients sur le bon de commande. Ces derniers doivent, à cet égard, assurer l'exactitude des informations données relatives à l'adresse.

Lorsque des colis sont renvoyés à la société (*nom de la société*), la société peut réexpédier les colis aux frais des clients, lorsque le retour est lié à une adresse incomplète ou erronée.

La société, vendeur, s'engage à ce que les produits livrés soient conformes à la commande ainsi qu'aux obligations légales et réglementaires.

Si les produits ne sont pas conformes à la commande, les clients peuvent demander à la société de procéder à une nouvelle livraison aux frais de la société.

La société (*nom de la société*) ne pourra être tenue responsable du dépassement de la date de mise à disposition ou de la livraison qu'après avoir été mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, par les clients de livrer les produits dans un délai raisonnable.

Si le retard de livraison résulte d'un cas de force majeure, alors dans ce cas, la société ne sera pas considérée comme responsable.

Si la livraison n'est pas exécutée, les clients pourront dénoncer le contrat de vente qui sera ainsi déclaré comme annulé et les clients devront être remboursés.

Le transfert de propriété ainsi que des risques des produits intervient à la livraison des produits.

Commentaire : Il est toutefois possible de choisir de transférer la propriété des produits à un autre moment.

Les produits en cours de livraison sont donc aux risques de l'expéditeur.

Au moment de la livraison, si l'emballage d'origine est abîmé ou encore ouvert, les clients doivent vérifier l'état des produits. Si lesdits produits sont endommagés, les clients doivent refuser le colis et noter le motif du refus sur le bordereau de livraison.

Commentaire : Des dispositions spécifiques peuvent ici être ajoutées.

Article 9 - Erreurs de livraison

Au jour de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, les clients doivent formuler auprès de la société (*nom de la société*) les réclamations d'erreurs de livraison ou de non-conformité des produits par rapport au bon de commande.

Les réclamations formulées au-delà de ce délai seront rejetées.

Les réclamations doivent être faites soit par téléphone au (*numéro de téléphone*), soit par courrier électronique (*adresse mail de la société*).

Commentaire : Les réclamations peuvent être réalisées par d'autres moyens comme par l'envoi d'un courrier postal, etc.

Aucune réclamation non effectuée au regard des dispositions énoncées ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte.

Lorsqu'il y a une erreur dans la livraison, les produits à échanger ou rembourser doivent être retournés à la société (*nom de la société*) dans leur emballage d'origine à l'adresse suivante (*adresse de réception des produits de la société*). Dans ce cas, les frais de retour sont à la charge de la société.

Article 10 - Droit de rétractation

10.1 Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, les clients disposent par principe, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la réception des produits par les clients.

Si la commande porte sur divers produits livrés séparément, le délai de 14 jours commence à courir à compter de la réception du dernier produit.

Dès lors que les clients exercent leur droit de rétractation, ils n'ont pas à motiver leur décision, ni à supporter d'autres coûts que ceux correspondant aux frais de renvoi des produits selon l'article L.221-23 du Code de la consommation.

Afin d'exercer leur droit de rétractation, les clients doivent informer la société (*nom de la société*) de leur décision avant l'expiration du délai de 14 jours par l'envoi du formulaire suivant par courrier électronique (*adresse mail permettant d'envoyer le formulaire de rétractation*) ou courrier postal à l'adresse (*adresse de renvoi du courrier postal*) :

« À l'attention de la société (*nom de la société*),

Je/nous(*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente du produit(*) ci-dessous :

Commandé le(*) / reçu le(*) :

Nom du (*des*) consommateur(s) :

Adresse du (*des consommateurs*) :

Signature du (*des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*) :

Date :

Signature :

(*) = Rayez la mention inutile. »

10.2 Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé dans plusieurs cas dont le cas où les produits sont personnalisés ou en ce qui concerne la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel (*mentionner les exceptions applicables à la société*).

10.3 Dès lors que le droit de rétractation est exercé par les clients dans les limites des dispositions en vigueur, la société (*nom de la société*) est tenue de rembourser les clients de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle la société (*nom de la société*) a été informée de la décision des clients de se rétracter.

Article 11 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans le présent contrat découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Les cas de force majeure sont tous les faits et les circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, et indépendants de la volonté des parties qui empêchent l'exécution normale du contrat de vente.

Si un cas de force majeure se présente, ou un cas fortuit, les parties conviennent alors ensemble des conditions dans lesquelles le contrat pourra être poursuivi.

Article 12 - Garanties

La société (*nom de la société*) garantit les clients contre tous défauts de conformité et contre les vices-cachés des produits.

La société est garante de l'ensemble des produits et biens du contrat de vente.

Elle s'assure qu'aucune erreur ne soit commise sur le site internet ou dans les produits.

Les clients ont ainsi la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation.

Ils peuvent aussi formuler une demande au titre de la garantie des défauts de la chose vendue en vertu des articles 1641 et suivants du Code civil.

Si les clients mettent en œuvre la garantie légale de conformité, ils disposent d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.

Ainsi, dans le cadre de la garantie légale de conformité les clients peuvent :

- ~ bénéficier d'un délai obligatoire jusqu'à deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir à l'encontre du vendeur, la société (*nom de la société*) ;
- ~ choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût qui sont prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- ~ les clients sont aussi dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit pendant les deux ans qui suivent l'achat du bien pour tous les produits achetés neufs et six mois pour les biens d'occasion.

Commentaire : Il est possible de rajouter une garantie commerciale mais elle est facultative et résulte d'une volonté de la société d'aller au-delà de ce que prévoit la loi. Aussi, cette garantie n'étant pas obligatoire, elle est laissée à la libre appréciation des sociétés. Si une telle garantie est mise en œuvre, il convient alors de la définir et de la préciser dans les présentes CGV.

Article 13 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet de la société (*nom de la société*) à savoir le site (*nom du site internet*) demeure la propriété du vendeur.

La société est donc la seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le contenu du site internet.

Les clients s'engagent à ne pas utiliser le contenu du site internet sans l'accord préalable et écrit de la société (*nom de la société*).

En s'engageant à ne pas utiliser le contenu du site internet, les clients s'obligent à n'utiliser aucune mention du site, ni la marque ainsi que le nom commercial, les logos, les dessins, etc.

Toute utilisation non autorisée est susceptible de constituer un délit de contrefaçon passible de poursuites pénales.

Article 14 - Informatique et Libertés

Les informations recueillies par la société (*nom de la société*) bénéficient de la protection de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (*RGPD*) applicable depuis le 25 mai 2018.

La société (*nom de la société*) collecte des données personnelles sur les clients afin de pouvoir procéder à la vente des produits et est ; en ce sens, le responsable du traitement desdites données.

La société garantit la sécurité du traitement des informations communiquées ainsi que la protection de la vie privée des clients.

Les informations récoltées peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale ou encore d'amélioration de la qualité des services de la société, sur accord du client.

Les clients ont la possibilité de s'opposer à la communication de leurs données en adressant un courrier postal à l'adresse suivante : (*adresse postale de la société*).

Les clients disposent également d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression de leurs données personnelles qu'ils peuvent aussi exercer en adressant un courrier à la société dont l'adresse est indiquée ci-dessus.

Commentaire : Cette opposition peut également être réalisée par courrier informatique. Dans ce cas, il convient alors d'ajouter l'adresse mail de la société dans cet article.

Les clients ont aussi la possibilité de récupérer les données communiquées à la société, d'en demander leur destruction ou de les transmettre à une autre société.

Commentaire : Les CGV peuvent également invoquer des mentions spécifiques aux Cookies.

Article 15 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs clauses des présentes CGV sont déclarées comme étant contraires à une disposition légale impérative, les autres clauses des présentes conditions générales de vente demeurent néanmoins applicables et le contrat de vente ne sera pas affecté.

Article 16 - Loi applicable

Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

Aussi, les CGV sont soumises à la loi française, sauf dispositions impératives contraires.

Article 17 - Litiges

En cas de litige pouvant naître du contrat ou des CGV, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

Les litiges qui n'auront pas été résolus à l'amiable entre la société (*nom de la société*) et les clients seront soumis aux tribunaux compétents.

Les clients peuvent aussi recourir gratuitement au service de médiation proposé par la société conformément à l'article L. 612-1 du Code de commerce.

La société (*nom de la société*) adhère en ce sens au service du médiateur (*préciser le service du médiateur ainsi que les coordonnées*).