

# LES CGV

## Les Conditions Générales de Vente, qu'est-ce que c'est ?

Elles définissent les **relations contractuelles** avec vos **clients consommateurs** ou **professionnels**.

Elles rendent compte de votre **politique commerciale**

→ modalités de paiement, délais de livraison, de rétractation, etc...

Regroupées dans un document, elles informent vos clients des **obligations** et **droits de chaque partie** lors de la **vente de vos produits et/ou de vos services**.

En tant que professionnel, cette obligation de transparence permet de **réduire considérablement le risque de litige entre vos clients et vous-même**.



En démontrant que **votre activité est bien encadrée**, les CGV constituent aussi un **gage de crédibilité** aux yeux de vos clients !

Accessibles et bien rédigées elles peuvent vous donner un **avantage concurrentiel**, vis-à-vis de vos concurrents dont les conditions générales de vente seraient absentes obscures ou mal conçues.

## OBLIGATOIRES OU PAS OBLIGATOIRES ?

Contrairement aux mentions légales, **leur publication sur votre site internet n'est pas systématiquement exigée**.

- Si votre client est un **professionnel**, les CGV ne sont **pas obligatoires**.

Attention, leur communication est obligatoire à la demande du client. Le refus est sanctionné d'une amende.

- Si votre client est un **particulier**, la communication des CGV constitue **une obligation**.

Elle est imposée par les articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation, et renforcée par la loi Hamon du 17 mars 2014 qui exige l'obligation précontractuelle d'information du vendeur.



**La charge de la preuve de la communication des CGV incombe au vendeur professionnel.**

**Les CGV doivent figurer sur un support « durable »**

**Support durable :**

Tout **support écrit non modifiable**, qui permet de **stocker des informations**, de les consulter pendant **un temps déterminé**, et de les **reproduire à l'identique**. Il peut s'agir d'une lettre, d'un courriel, compte personnel sécurisé...

→ L'aspect **durable** de votre support est particulièrement important dans le cas où vos **CGV évoluent**.

En effet, en cas de contentieux, ce sont les **CGV applicables au jour de l'achat** par le client qui s'appliquent. Le vendeur doit donc facilement être en mesure de définir et retrouver la version des CGV applicable.

Le Code de la consommation précise que les CGV doivent être fournies **« avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services »**.

→ **d'où l'importance de les associer au devis !**

**Autre point important :** Les CGV doivent faire l'objet d'une **acceptation explicite** de manière à s'assurer les clients reconnaissent en avoir **pris connaissance** et les avoir **acceptées sans réserve**.



Dans tous les cas **une copie des CGV** doit être envoyée par le vendeur au client dans le message de confirmation de sa commande.

### Les CGV pour un client professionnel (B2B)

- les **conditions de règlement** : délais de paiement et pénalités de retard et le montant des indemnités pour frais de recouvrement,
- les **barèmes de prix unitaires** ou méthode de calcul du prix ou un devis suffisamment détaillé,
- les **éventuelles réductions** de prix et rabais, remises promotionnelles ponctuelles et ristournes différées, qui doivent être fixées selon des critères précis et objectifs,
- les **escomptes commerciaux**, les **réductions** accordées à un acheteur en cas de paiement anticipé,
- dans certains cas, la présence d'un **droit de rétractation**,
- le cas échéant, indiquer s'il y a une **clause de réserve de propriété**, **clause de limitation de responsabilité**, **clause relative aux cas de force majeure** ou encore les **conditions de résiliation** du contrat.

### Les CGV pour un client consommateur (B2C)

- les **caractéristiques** du bien ou du service vendu,
- les **conditions de vente** ou de services (le prix),
- les informations relatives à la **commande** et au **paiement**,
- les informations relatives à la **livraison** et les **conditions d'exécution** des prestations de service,
- les informations relatives aux **délais ou droit de rétractation** pour les achats à distance,
- les **modalités, conditions de règlement** et la question du **retard de paiement**,
- la description de la **responsabilité** du vendeur et du consommateur,
- les informations relatives à la **protection des données**, à la **propriété intellectuelle** et autres clauses applicables,
- les **garanties légales de conformité** et les **vices cachés**,
- le **droit applicable**, le **tribunal compétent** et les **informations relatives à la résolution des litiges**,
- les différentes **informations précontractuelles**.

## FAITES VOUS ACCOMPAGNER POUR LES ÉCRIRE !!

En raison de l'importance de ce document pour la **sécurité juridique et financière** de votre entreprise, je vous recommande de **faire appel à juriste ou un avocat** pour vous aider dans la rédaction de vos CGV et vous assurer qu'elles sont **adaptées à votre activité professionnelle**.

