

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

CGV

Les conditions générales de ventes sont obligatoires sur les sites de ventes en ligne.

Le caractère obligatoire et le contenu des conditions générales de vente varient selon que votre offre de biens ou de services est adressée à des **particuliers** ou à des **professionnels**.

CGV - Clients particuliers

Les conditions générales de vente doivent contenir les **informations** suivantes :

- Caractéristiques essentielles des biens et/ou services
- Prix TTC en euros
- Frais, date et modalités de livraison
- Modalités d'exécution du contrat
- Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et question du retard de paiement.
- Droit de rétractation : délai et conditions pour annuler et renvoyer la commande.
- Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés
- Garantie commerciale et service après vente : coût de la communication à distance
- Durée du contrat et conditions de résiliation, s'il y a lieu
- Caution ou garantie à fournir par le client, s'il y a lieu
- Durée minimale des obligations contractuelles du client, s'il y a lieu
- Existence d'un code de conduite applicable au contrat, s'il y a lieu
- Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent et possibilité de recourir à un médiateur

CGV - Clients professionnels

Les conditions générales de vente doivent contenir les informations suivantes :

- Prix HT en euros : barèmes de prix ou méthode de calcul du prix
- Rabais et ristourne : réductions de prix, remises promotionnelles ponctuelles et ristournes différées. Elles doivent être fixées selon des critères précis et objectifs.
- Escomptes commerciaux : réduction accordée à un client en cas de paiement anticipé
- Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et pénalités appliquées en cas de retard
- Frais et date de livraison
- Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent

Vous avez également la possibilité d'ajouter une clause de réserve de propriété, une clause de limitation de responsabilité, une clause relative aux cas de force majeure ou encore les conditions de résiliation du contrat.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Faire du commerce en ligne : les règles à respecter

- Activités concernées par le e-commerce
- Mentions légales obligatoires sur le site
- Conditions générales de vente (CGV)
- Traitement des données personnelles
- Contrat de vente et délai de livraison
- Moyens de paiement
- Droit de rétractation du client
- Résiliation par voie électronique

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23455>

Présentation du droit de rétractation

Le **droit de rétractation** permet au consommateur d'annuler la commande passée en ligne dans un **délai de 14 jours**, sans avoir à justifier sa décision et sans supporter d'autres coûts (hormis d'éventuels frais de retour).

Ce droit vaut également pour la vente de biens soldés et de biens d'occasion.

Le délai court à compter du lendemain de la réception pour la vente de bien et à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Vous devez mentionner ce droit, en préciser les conditions, le délai et les modalités d'exercice (si vous prenez en charge ou non les frais de retour), et proposer un formulaire type de rétractation.

Lorsque vous êtes informé de la décision du client de se rétracter, vous disposez d'un délai de **14 jours pour procéder au remboursement** de la totalité des sommes versées.

Exceptions au droit de rétractation

Toutefois, certains produits ou prestations **ne sont pas soumis au droit de rétractation** et ne peuvent donc pas être remboursés. C'est notamment le cas des produits suivants :

- Produit personnalisé : il a été confectionné spécialement pour le consommateur (du sur-mesure par exemple)
- Produit rapidement périssable : produits alimentaires par exemple
- CD, DVD ou logiciel informatique s'il a été descellé par le consommateur
- Produit qui a été descellé par le consommateur après la livraison et qui ne peut être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Journaux, périodiques ou magazines (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications)
- Prestation de service d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournie à une date déterminée.
- Prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation : l'exécution du service doit avoir commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Formulaire type de rétractation

Prénom et nom du consommateur

Son adresse

Code postal - Ville

Destinataire : Prénom et nom du professionnel vendeur

Adresse du destinataire (vendeur)

Code postal - Ville

À ..., le ... (date de la lettre)

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur le bon de commande), j'ai commandé ... (désignation de l'objet : par exemple la collection de DVD, le fauteuil...) que vous m'avez livré (ou que j'ai reçu) le ... (date).

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Veuillez trouver ci-joint (indiquez l'objet retourné) que je vous retourne.

Vous pouvez éventuellement ajouter :

À défaut, je me verrais contraint(e) d'engager des poursuites pénales contre votre société.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature

Merci de votre attention !

Azélie BEAUFILS
Com' des Pros
06 16 28 42 14
azelie@com-des-pros.fr