

### Conditions générales de vente (CGV)

Les conditions générales de vente (CGV) vous permettent d'**informer votre client sur vos conditions** de vente d'un produit ou d'une prestation de services. Lorsque votre client est un particulier, vous devez obligatoirement lui transmettre vos CGV. En revanche, si votre client est un professionnel, leur communication est obligatoire lorsque votre client les demande.

### Documents commerciaux (factures, devis, CGV)

Lorsque votre client est un professionnel, vous n'êtes pas obligé d'avoir des conditions générales de vente (CGV) mais cela est **fortement recommandé**. Si votre client vous les demande, vous devrez les lui fournir.

### Attention

Il ne faut pas confondre les CGV avec les conditions générales d'utilisations (CGU). Les CGU servent à donner les règles d'utilisation d'un service (par exemple, un site internet)

#### À quoi servent les conditions générales de vente ?

Les conditions générales de vente ont pour objectif de donner **des informations sur la vente** à laquelle elles se rapportent.

Elles constituent un **socle de négociation** entre vous et votre client. Vous pouvez convenir de conditions particulières de vente dans votre échange commercial.

Ces conditions particulières ne font pas partie des conditions générales de vente soumises à l'obligation d'information pour tous les acheteurs.

#### Quelles sont les mentions obligatoires ?

Vous devez obligatoirement indiquer certaines informations dans vos conditions générales de vente. Ces mentions sont différentes selon qu'il s'agit d'une vente de biens ou d'une prestation de services.

Vous êtes ensuite **libre d'ajouter d'autres informations** qui ne sont pas obligatoires, telle qu'une clause de confidentialité ou encore une clause de fidélité le temps du contrat.

### Vente de biens

Vous devez indiquer un certain nombre d'informations obligatoires dans vos conditions générales de vente.

Les informations **diffèrent selon la catégorie** à laquelle votre client appartient (par exemple, grossiste, détaillant).

Ainsi, elles ne s'appliqueront qu'à la catégorie à laquelle elles s'adressent.

### À savoir

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre **numéro unique d'identification**.

1. Éléments concernant le règlement

Vous devez indiquer le **barème des prix** et les éventuelles **réductions**. Vous devez aussi indiquer les conditions dans lesquelles le client devra payer.

Vous pouvez par exemple prévoir un certain mode de paiement (chèque, carte bancaire...) ou encore la possibilité de payer en plusieurs fois.

Si vous prévoyez la possibilité de faire des **escomptes**, vous devez aussi l'indiquer dans vos conditions de vente.

2. Éléments concernant les retards de paiement

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Taux d'intérêts des qui peuvent être exigées

**Montant de l'indemnité forfaitaire** pour les frais de recouvrement si les sommes dues sont versées après la date indiquée sur la facture

### À savoir

Si vous ne respectez pas les conditions concernant l'indemnité forfaitaire, vous vous exposez à une amende de 75 000 € (entreprise individuelle) ou de 2 000 000 € (société).

3. Éléments concernant les conditions de vente

Vous devez indiquer dans vos CGV toutes les informations concernant vos conditions de vente. Il s'agit par exemple des conditions dans lesquelles le produit devient la propriété du client, des conditions de livraison, etc.

4. Éléments concernant la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés

La **garantie légale de conformité** sert à garantir tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit.

La **garantie légale des vices cachés**, quant à elle, sert à protéger l'acheteur qui a acheté un produit dont l'usage n'est pas l'usage attendu ou dont l'usage est diminué à cause d'un défaut. Si l'acheteur avait eu connaissance de ce défaut, il aurait acheté le produit à moindre coût ou ne l'aurait pas acheté. Cette garantie s'applique à vos clients professionnels lorsqu'ils sont **en dehors de leur domaine d'expertise**. Par exemple, une machine comptable fait des erreurs de calculs sans qu'une faute ne soit commise de la part du comptable ou du programme utilisé.

Vous devez indiquer les informations suivantes :

**Nom du professionnel** qui garantit les biens

**Coordonnées** postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de **demandeur la mise en place des garanties**

### Attention

En cas de vente de produits numériques, vous devez indiquer dans un les modalités de mises en œuvre de ces garanties. Le contenu de l'encadré doit être adapté à la période sur laquelle s'étend le contrat.

#### 5. Éléments concernant le droit de rétractation

Vous devez indiquer dans vos CGV la possibilité pour le client de **se rétracter** après avoir conclu la vente à distance et de quelle manière il peut le faire. Vous devez également proposer un formulaire type de rétractation.

Le délai de rétractation est de **14 jours**. Il court à compter du lendemain de la réception pour la vente de biens. En l'absence de mention, votre client bénéficiera d'un délai plus long **pouvant aller jusqu'à 12 mois** pour annuler sa commande et se faire rembourser. Si vous informez le votre client durant cette période qu'il existe un délai de rétractation alors, un délai de 14 jours démarrera à compter de la diffusion de l'information.

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.

Les mêmes règles s'appliquent aux produits soldés.

Toutefois, certains produits **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

Cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été descendus par le consommateur

Presse : journaux, périodiques ou magazines

#### À savoir

lorsque vous vendez des produits alimentaires destinés à l'homme ou aux animaux de compagnie, vous devez faire figurer des informations sur la composition du produit.

Un certain nombre d'**informations obligatoires** doivent être indiquées dans vos conditions générales de vente.

Les informations diffèrent selon la **catégorie** à laquelle l'acheteur appartient (par exemple, grossiste ou détaillant).

Ainsi, elles ne s'appliquent qu'à la catégorie à laquelle elles s'adressent.

#### À savoir

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre **numéro unique d'identification**.

##### 1. Éléments concernant le règlement

Vous devez indiquer le **barème des prix** et les éventuelles **réductions**. Vous devez aussi indiquer les conditions dans lesquelles le client devra payer.

Vous pouvez par exemple prévoir un certain mode de paiement (chèque, carte bancaire...) ou encore la possibilité de payer en plusieurs fois.

Si vous prévoyez la possibilité de faire des **escomptes**, vous devez aussi l'indiquer dans vos conditions de règlement.

##### 2. Éléments concernant les retards de paiement

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Taux d'intérêts des qui peuvent être exigées

**Montant de l'indemnité forfaitaire** pour les frais de recouvrement si les sommes dues sont versées après la date indiquée sur la facture

#### À savoir

Si vous ne respectez pas les conditions concernant l'indemnité forfaitaire, vous vous exposez à une amende de 75 000 € (entreprise individuelle) ou de 2 000 000 € (société).

##### 3. Éléments concernant les conditions de vente

Vous devez indiquer dans vos CGV toutes les informations concernant vos conditions de vente. Il s'agit par exemple des conditions dans lesquelles le produit devient la propriété du client, des conditions de livraison, etc.

##### 4. Éléments concernant la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés

La **garantie légale de conformité** sert à garantir tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit.

La **garantie légale des vices cachés**, quant à elle, sert à protéger l'acheteur qui a acheté un produit dont l'usage n'est pas l'usage attendu ou dont l'usage est diminué à cause d'un défaut. Si l'acheteur avait eu connaissance de ce défaut il aurait acheté le produit à moindre coût ou ne l'aurait pas acheté. Cette garantie s'applique à vos clients professionnels lorsqu'ils sont **en dehors de leur domaine d'expertise**. Par exemple, une machine comptable fait des erreurs de calculs sans qu'une faute ne soit commise de la part du comptable ou du programme utilisé.

Vous devez indiquer les informations suivantes :

**Nom du professionnel** qui garantit les biens

**Coordonnées** postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de **demandeur la mise en place des garanties**

#### Attention

En cas de vente de contenus numériques, vous devez indiquer dans un les modalités de mises en œuvre de ces garanties. Le contenu de l'encadré doit être adapté à la période sur laquelle s'étend le contrat.

#### Prestation de services

Vous devez indiquer un certain nombre d'informations obligatoires dans vos conditions générales de vente.

#### À savoir

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre **numéro unique d'identification**.

##### 1. Éléments concernant le règlement

Vous devez indiquer le **barème des prix** et les éventuelles **réductions**. Lorsque le prix du service ou du type de service ne peut pas être déterminé avec exactitude, vous devez communiquer la méthode de calcul.

Vous devez aussi indiquer **les conditions** dans lesquelles le client devra **payer**. Vous pouvez par exemple prévoir un certain mode de paiement (chèque, carte bancaire...) ou encore la possibilité de payer en plusieurs fois.

Si vous prévoyez la possibilité de faire des **escomptes**, vous devez aussi l'indiquer dans vos conditions de règlement.

2. Éléments concernant les retards de paiement

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Taux d'intérêts des **pénalités de retard** qui peuvent être exigées

Montant de l'**indemnité forfaitaire** pour les frais de recouvrement si les sommes dues sont versées après la date indiquée sur la facture

#### À savoir

Si vous ne respectez pas les conditions concernant l'indemnité forfaitaire, vous vous exposez à une amende de 75 000 € (personne physique) ou de 2 000 000 € (personne morale).

3. Éléments concernant l'exécution de la prestation de services

Vous devez indiquer dans vos CGV toutes les informations concernant la date d'exécution de la prestation de services.

4. Éléments concernant la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés

Vous devez indiquer les informations suivantes :

**Nom du professionnel** qui garantit les biens

**Coordonnées** postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de **demandeur la mise en place des garanties**

5. Éléments concernant le droit de rétractation du client

Vous devez indiquer dans vos CGV la possibilité pour le client de **se rétracter** après avoir conclu le contrat de prestation de services et de quelle manière il peut le faire. Vous devez également proposer un formulaire type de rétractation.

Le délai de rétractation est de **14 jours**. Il court à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

En l'absence de mention, votre client bénéficiera d'un délai plus long **pouvant aller jusqu'à 12 mois** pour annuler sa commande et se faire rembourser. Si vous informez le votre client durant cette période qu'il existe un délai de rétractation alors, un délai de 14 jours démarrera à compter de la diffusion de l'information.

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

Toutefois, certaines prestations **ne sont pas soumises au droit de rétractation** et ne peuvent donc pas être remboursées. C'est notamment le cas des produits suivants :

Prestation de services d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournies à une date déterminée.

Prestation de services pleinement exécutés 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. Vous devez indiquer un certain nombre d'informations obligatoires dans vos conditions générales de vente.

#### À savoir

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre **numéro unique d'identification**.

1. Éléments concernant le règlement

Vous devez indiquer le **barème des prix** et les éventuelles **réductions**. Lorsque le prix du service ou du type de service ne peut pas être déterminé avec exactitude, vous devez communiquer la méthode de calcul.

Vous devez aussi indiquer **les conditions** dans lesquelles le client devra payer. Vous pouvez par exemple prévoir un mode de paiement (chèque, carte bancaire, etc.) ou la possibilité de payer en plusieurs fois.

Si vous prévoyez la possibilité de faire des **escomptes**, vous devez aussi l'indiquer dans vos conditions de règlement.

2. Éléments concernant les retards de paiement

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Taux d'intérêts des **pénalités de retard** qui peuvent être exigées

Montant de l'**indemnité forfaitaire** pour les frais de recouvrement si les sommes dues sont versées après la date indiquée sur la facture

#### À savoir

Si vous ne respectez pas les conditions concernant l'indemnité forfaitaire, vous vous exposez à une amende de 75 000 € (personne physique) ou de 2 000 000 € (personne morale).

3. Éléments concernant l'exécution de la prestation de services

Vous devez indiquer dans vos CGV toutes les informations concernant la **date d'exécution** de la prestation de services.

4. Éléments concernant la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés

Vous devez indiquer les informations suivantes :

**Nom du professionnel** qui garantit les biens

**Coordonnées** postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de **demandeur la mise en place des garanties**

**Est-il obligatoire de fournir les CGV ?**

Vous devez communiquer vos conditions générales de vente lorsque votre client professionnel vous **en fait la demande** pour une activité professionnelle.

**De quelle manière les CGV doivent-elles être transmises ?**

Les conditions générales de ventes peuvent être indiquées **par tout moyen** sur un **support durable**.  
Il peut s'agir d'un **support physique** (document papier) ou d'un **support numérique** (par exemple : e-mail comprenant la totalité des informations contractuelles).

Les conditions générales de vente figurent généralement sur les documents suivants :

Documents pré-contractuels (publicité, etc.)

Documents contractuels (bons de commande, contrats, etc.)

Autres documents (écriteaux, affiches apposées sur les lieux de vente, etc.)

#### Quelles sont les sanctions en cas de non-respect des CGV ?

Lorsque les conditions générales de vente **ne sont pas communiquées** malgré la demande du client ou que **certaines informations obligatoires sont manquantes**, vous vous exposez à l'une des amendes suivantes :

Pour une entreprise individuelle : 15 000 €

Pour une société : 75 000 €

Les conditions générales de vente (CGV) contiennent un certain nombre d'informations qui doivent être données au **client avant la signature** d'un contrat de vente de biens ou de prestations de services.

#### Attention

Il ne faut pas confondre les CGV avec les conditions générales d'utilisations (CGU). Les CGU servent à donner les règles d'utilisation d'un service (par exemple, un site internet).

#### À quoi servent les conditions générales de vente ?

Les conditions générales de vente ont pour objectif de donner **des informations sur la vente** à laquelle elles se rapportent.

Elles constituent un **socle de négociation** entre vous et votre client. Vous pouvez convenir de conditions particulières de vente dans votre échange commercial.

Ces conditions particulières ne font pas partie des conditions générales de vente soumises à l'obligation d'information pour tous les acheteurs.

#### Quelles sont les mentions obligatoires ?

##### Vente de biens

Lorsque vous vendez des biens à distance, vous devez indiquer les informations suivantes dans vos CGV :

**Caractéristiques essentielles** du produit vendu

Prix

Modalités de paiement, de livraison, d'exécution du contrat et de traitement des réclamations

Date ou délai de livraison du produit vendu

Vos coordonnées

Possibilité d'avoir recours à un

Statut et forme juridique de votre entreprise

Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au registre national des entreprises en tant qu'entreprise du secteur des métiers de l'artisanat

Si votre activité correspond aux professions réglementées, le nom et l'adresse de l'autorité qui vous a délivré l'autorisation

Si vous en avez un, votre numéro de TVA intracommunautaire

Si vous exercez une activité réglementée, votre titre professionnel, l'État européen dans lequel vous l'avez eu, le nom de l'ordre ou de l'organisme auprès duquel vous êtes inscrit

Loi applicable et tribunal compétent

Garantie financière ou assurance responsabilité professionnelle souscrite. Les coordonnées de votre assureur et la couverture géographique du contrat ou de l'engagement

Existence et modalité de mise en œuvre de la garantie commerciale et d'un service après-vente

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre **numéro unique d'identification**.

##### À savoir

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre numéro unique d'identification.

Un certain nombre d'**informations obligatoires** doivent être indiquées dans vos conditions générales de vente.

1. Éléments concernant le règlement

Vous devez indiquer le **barème des prix** et les éventuelles **réductions**. Vous devez aussi indiquer les conditions dans lesquelles le client devra payer. Vous pouvez par exemple prévoir un mode de paiement (chèque, carte bancaire, etc.) ou encore la possibilité de payer en plusieurs fois.

Si vous prévoyez la possibilité de faire des **escomptes**, vous devez aussi l'indiquer dans vos conditions de règlement.

2. Éléments concernant les retards de paiement

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Taux d'intérêts des qui peuvent être exigées

**Montant de l'indemnité forfaitaire** pour les frais de recouvrement si les sommes dues sont versées après la date indiquée sur la facture

##### À savoir

Si vous ne respectez pas les conditions concernant l'indemnité forfaitaire, vous vous exposez à une amende de 75 000 € (entreprise individuelle) ou de 2 000 000 € (société).

### 3. Éléments concernant les conditions de vente

Vous devez indiquer dans vos CGV toutes les informations concernant vos conditions de vente. Il s'agit par exemple des conditions dans lesquelles le produit devient la propriété du client (au moment de l'envoi ou de la réception du produit par exemple), des conditions de livraison, etc.

### 4. Éléments concernant la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés

La **garantie légale de conformité** sert à garantir tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit.

La **garantie légale des vices cachés**, quant à elle, sert à protéger l'acheteur qui a acheté un produit dont l'usage n'est pas l'usage attendu ou dont l'usage est diminué à cause d'un défaut. Si l'acheteur avait eu connaissance de ce défaut il aurait acheté le produit à moindre coût ou ne l'aurait pas acheté.

Vous devez indiquer les informations suivantes :

**Nom du professionnel** qui garantit les biens

**Coordonnées** postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de **demandeur la mise en place des garanties**

#### Attention

En cas de vente de contenus numériques, vous devez indiquer dans un les modalités de mises en œuvre de ces garanties. Le contenu de l'encadré doit être spécifiquement adapté à la période sur laquelle s'étend le contrat.

### 5. Éléments concernant le droit de rétractation

Vous devez indiquer dans vos CGV la possibilité pour le client **dese rétracter** après avoir conclu la vente à distance et de quelle manière il peut le faire. Vous devez également proposer un formulaire type de rétractation.

Le délai de rétractation est de **14 jours**. Il court à compter du lendemain de la réception pour la vente de biens. En l'absence de mention, votre client bénéficiera d'un délai plus long **pouvant aller jusqu'à 12 mois** pour annuler sa commande et se faire rembourser. Si vous informez le votre client durant cette période qu'il existe un délai de rétractation alors, un délai de 14 jours démarrera à compter de la diffusion de l'information.

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.

Les mêmes règles s'appliquent aux produits soldés.

Toutefois, certains produits **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

Cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été descellés par le consommateur

Presse : journaux, périodiques ou magazines

#### À savoir

Lorsque vous vendez des produits alimentaires destinés à l'homme ou aux animaux de compagnie, vous devez faire figurer des informations sur la composition du produit.

Un certain nombre **d'informations obligatoires** doivent être indiquées dans vos conditions générales de vente (CGV).

### 1. Éléments concernant le règlement

Vous devez indiquer le **barème des prix** et les éventuelles **réductions**. Lorsque le prix du service ou du type de service ne peut pas être déterminé avec exactitude, vous devez communiquer la méthode de calcul.

Vous devez aussi indiquer **les conditions** dans lesquelles le client devra payer. Vous pouvez par exemple prévoir un certain mode de paiement (chèque, carte bancaire, etc.) ou encore un paiement en plusieurs fois.

Si vous prévoyez la possibilité de faire **des escomptes**, vous devez aussi l'indiquer dans vos conditions de règlement.

### 2. Éléments concernant les retards de paiement

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Taux d'intérêts des qui peuvent être exigées

**Montant de l'indemnité forfaitaire** pour les frais de recouvrement si les sommes dues sont versées après la date indiquée sur la facture

#### À savoir

Si vous ne respectez pas les conditions concernant l'indemnité forfaitaire, vous vous exposez à une amende de 75 000 € (entreprise individuelle) ou de 2 000 000 € (société).

### 3. Éléments concernant les conditions de vente

Vous devez indiquer dans vos CGV toutes les informations concernant vos conditions de vente. Il s'agit par exemple des conditions dans lesquelles la prestation de services est réalisée, la date de réalisation...

### 4. Éléments concernant la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés

La **garantie légale de conformité** sert à garantir tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit.

La **garantie légale des vices cachés**, quant à elle, sert à protéger l'acheteur qui a acheté un produit dont l'usage n'est pas l'usage attendu ou dont l'usage est diminué à cause d'un défaut. Si l'acheteur avait eu connaissance de ce défaut, il aurait acheté le produit à moindre coût ou ne l'aurait pas acheté.

Vous devez indiquer les informations suivantes :

**Nom du professionnel** qui garantit les biens

**Coordonnées** postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de **demandeur la mise en place des garanties**

#### Attention



En cas de vente de contenus numériques, vous devez indiquer dans un les modalités de mises en œuvre de ces garanties. Le contenu de l'encadré doit être adapté à la période sur laquelle s'étend le contrat.

**Prestation de services**

Vous devez indiquer les informations suivantes dans vos CGV :

**Caractéristiques essentielles** du produit vendu

Prix

Modalités de paiement, de livraison, d'exécution du contrat et de traitement des réclamations

Date ou délai de livraison du produit vendu

Vos coordonnées

Possibilité d'avoir recours à un

Statut et forme juridique de votre entreprise

Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au registre national des entreprises en tant qu'entreprise du secteur des métiers de l'artisanat

Si votre activité correspond aux professions réglementées, le nom et l'adresse de l'autorité qui vous a délivré l'autorisation

Si vous en avez un, votre numéro de TVA intracommunautaire

Si vous exercez une activité réglementée, votre titre professionnel, l'État européen dans lequel vous l'avez eu, le nom de l'ordre ou de l'organisme auprès duquel vous êtes inscrit

Loi applicable et tribunal compétent

Garantie financière ou assurance responsabilité professionnelle souscrite. Les coordonnées de votre assureur et la couverture géographique du contrat ou de l'engagement

Existence et modalité de mise en œuvre de la garantie commerciale et d'un service après-vente

Lorsque vous fournissez **des services numériques** vous devez indiquer en plus des informations sur la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés :

Nom du professionnel qui garantit les services numériques

Coordonnées postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de demander la mise en place des garanties

Dans un les modalités de mises en œuvre de ces garanties. Le contenu de l'encadré doit être adapté à la période sur laquelle s'étend le contrat

Les logiciels qui nécessitent une mise à jour (y compris les mises à jour de sécurité)

Durée de fourniture des mises à jour ou la date à laquelle elle prend fin

Informations sur les conséquences des mises à jour sur la performance du bien (batterie, espace de stockage, mémoire vive)

Vous devez indiquer dans vos CGV la possibilité pour le client **dese rétracter** après avoir conclu le contrat de prestation de services et de quelle manière il peut le faire. Vous devez également proposer un formulaire type de rétractation.

Le délai de rétractation est de **14 jours**. Il court à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

En l'absence de mention, votre client bénéficiera d'un délai plus long **pouvant aller jusqu'à 12 mois** pour annuler sa commande et se faire rembourser. Si vous informez le votre client durant cette période qu'il existe un délai de rétractation alors, un délai de 14 jours démarrera à compter de la diffusion de l'information.

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.

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

Prestation de services d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournies à une date déterminée.

Prestation de services pleinement exécutés 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

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre **numéro unique d'identification**.

**À savoir**

En plus des informations obligatoires, vous êtes ensuite **libre d'ajouter d'autres informations** qui ne sont pas obligatoires.

Vous devez indiquer les **informations suivantes** dans vos CGV :

**Caractéristiques essentielles** du service vendu

Prix

Date ou délai de livraison du service vendu

Vos coordonnées

Possibilité d'avoir recours à un

Statut et forme juridique de votre entreprise

Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au registre national des entreprises en tant qu'entreprise du secteur des métiers de l'artisanat

Si votre activité correspond aux professions réglementées, le nom et l'adresse de l'autorité qui vous a délivré l'autorisation

Si vous en avez un, votre numéro de TVA intracommunautaire

Si vous exercez une activité réglementée, votre titre professionnel, l'État européen dans lequel vous l'avez eu, le nom de l'ordre ou de l'organisme auprès duquel vous êtes inscrit

Loi applicable et tribunal compétent

Garantie financière ou assurance responsabilité professionnelle souscrite. Les coordonnées de votre assureur et la couverture géographique du contrat ou de l'engagement

Lorsque vous fournissez **des services numériques** vous devez indiquer **en plus** des informations sur la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés :

Nom du professionnel qui garantit les services numériques

Coordonnées postales et téléphoniques, adresse électronique du professionnel ou tout autre moyen de communication permettant de demander la mise en place des garanties

Dans un encadré spécifique les modalités de mises en œuvre de ces garanties. Le contenu de l'encadré doit être adapté à la période sur laquelle s'étend le contrat

Les logiciels qui nécessitent une mise à jour (y compris les mises à jour de sécurité)

Durée de fourniture des mises à jour ou la date à laquelle elle prend fin

Informations sur les conséquences des mises à jour sur la performance du bien (batterie, espace de stockage, mémoire vive)

Lorsque vous êtes une entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP), vous devez indiquer votre numéro unique d'identification.

**À savoir**

En plus des informations obligatoires, vous êtes ensuite **libre d'ajouter d'autres informations** qui ne sont pas obligatoires.

**Est-il obligatoire de fournir les  
CGV ?**

Vous êtes obligé de communiquer vos conditions générales de vente **avant la conclusion du contrat** lorsque votre client est un particulier. Cela fait partie de votre **obligation pré-contractuelle d'information**.

**De quelle manière doivent être transmises les  
CGV ?**

Les conditions générales de ventes doivent être indiquées **par tout moyen** sur un **support durable**.

Il peut s'agir d'un **support physique** (document papier) ou d'un **support numérique** (par exemple : e-mail comprenant la totalité des informations contractuelles).

Elles figurent généralement sur les documents suivants :

Documents contractuels (bons de commande, contrats, etc.)

Documents pré-contractuels (par exemple, publicité)

Autres documents : écriteaux, affiches apposées sur les lieux de vente, etc.

**Quelles sont les sanctions en cas de non-respect des  
CGV ?**

Lorsque les conditions générales de vente **ne sont pas communiquées** malgré la demande du client ou que **certaines informations obligatoires sont manquantes**, vous vous exposez à l'une des amendes suivantes :

Pour une entreprise individuelle : 15 000 €

Pour une société : 75 000 €

**Et aussi...**

- Médiation des litiges de la consommation
- Délais de paiement entre professionnels et pénalités de retard
- Démarchage à domicile : règles à respecter
- Négociation commerciale : établir une convention entre professionnels

**Pour en savoir  
plus**

- Fiche pratique : conditions générales de vente  
Source : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
- Décret n° 2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, contenus numériques et services numériques  
Source : Legifrance

**Où s'informer ?**

- **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**

Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un commerçant

**Sur internet**

Vous pouvez utiliser le site [Signal Conso](#).

La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.

**Par téléphone**

**0809 540 550**

Numéro non surtaxé

Heures d'ouverture :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

**Par courrier**

DGCCRF – RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex 9

**Services en ligne**

- [Règlement en ligne des litiges – Achats nationaux ou dans l'UE](#)
- [Téleservice](#)
- [Votre activité est-elle réglementée ou non ?](#)
- [Outil de recherche](#)

**Et aussi...**

- [Médiation des litiges de la consommation](#)
- [Délais de paiement entre professionnels et pénalités de retard](#)
- [Démarchage à domicile : règles à respecter](#)
- [Négociation commerciale : établir une convention entre professionnels](#)

**Textes de référence**

- [Code de commerce : articles L441-10 à L441-16](#)  
CGV Professionnels
- [Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8](#)  
Obligation d'information pré-contractuelle
- [Code de la consommation : article R111-1 à D111-19](#)  
Mentions obligatoires pour les clients particuliers
- [Code de la consommation : article L221-18 à L221-28](#)  
Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors d'établissement



**Ville de Palavas-les-Flots**

*Mairie de Palavas-les-Flots*

*Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.*

*Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots*

*Tél. : 04 67 07 73 00*