



E-commerce : les conditions générales de vente

Fiche pratique publié le 25/03/2015, vu 1094 fois, Auteur : Assistant-juridique.fr

Les sites marchands hébergés en France se voient appliquer une réglementation particulière nécessitant de donner certaines informations aux consommateurs. Elles sont généralement regroupées dans un document à part, intitulé "Conditions générales de vente".

Les [conditions générales de vente](#) sont définies à l'article L. 441-6 du code de commerce. Elles doivent obligatoirement comporter les mentions prévues à l'article L. 441-6 du code de commerce et par la loi Chatel.

Mentions relatives à votre identité ou à l'identité de votre entreprise

Le vendeur ou le prestataire qui propose des produits ou services par voie électronique doit [s'identifier](#).

Dans certaines circonstances, des mentions supplémentaires doivent être ajoutées aux conditions générales de vente par le professionnel :

- lorsque son activité est soumise à une autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité qui lui a délivré cette autorisation ;
- lorsqu'il est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'État dans lequel il a été octroyé, ainsi que le nom de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- lorsqu'il entend se soumettre à certaines règles professionnelles ou commerciales, les moyens de consulter ces règles par voie électronique.

Mentions relatives aux produits ou services mis en vente

Les conditions générales de vente doivent ici indiquer :

- les biens concernés : dénomination, composants, dimensions, poids, quantité, couleur, particularités... Les caractéristiques qualitatives et quantitatives doivent être décrites précisément et sans équivoque. Cette description en ligne s'accompagne souvent de photographies, à l'instar d'un catalogue sur papier. La description photographique doit reproduire le plus fidèlement possible le bien ou le service proposé à la vente. ;
- les services concernés : objet, contenu... ;
- la zone géographique de couverture de l'offre ;
- la zone géographique de livraison...

Mentions relatives à la livraison

Il est obligatoire d'indiquer une [date limite de livraison](#) avant la conclusion du contrat.

Si le bien ou le service commandé est indisponible, vous devez en informer le consommateur et, le cas échéant, le rembourser sans délai, au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Mention relative à l'existence d'un droit de rétractation

Lorsqu'il effectue sa commande, le consommateur doit être informé de l'existence ou de l'inexistence du [droit de rétractation](#) concernant les biens et services qu'il achète.

Si vous vendez l'un des biens listés à l'article L. 121-21-8 du code de la consommation, la loi vous oblige à indiquer que le droit de rétractation ne s'applique pas à ce type de bien.

Mentions relatives à la protection des données à caractère personnel

Mention relative à la conclusion du contrat électronique

Les conditions générales de vente doivent ici préciser :

- les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique ;
- les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger ;
- les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- en cas d'archivage du contrat, les modalités de cet archivage par l'auteur de l'offre et les conditions d'accès au contrat archivé ;
- les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales (charte professionnelle, code de bonnes pratiques, garanties commerciales) auxquelles l'auteur de l'offre entend, le cas échéant, se soumettre.

Le contrat électronique ne sera valablement [formé](#) que lorsque le consommateur aura cliqué deux fois : une première fois pour passer commande et une seconde pour la confirmer.