

Conditions générales de vente pour prestations de services

Description

La prestation de service, à l'image de la fourniture de biens, constitue une vente dès lors qu'elle est consentie moyennant rémunération (à différencier du régime de la [vente d'un logiciel](#) qui est spécifique). Dans ce cadre, elle obéit aux mêmes règles qu'une vente classique : **le prestataire de services doit se conformer au régime de droit commun des conditions générales de vente. Caractère obligatoire ou facultatif, contenu, forme : zoom sur les [CGV](#) prestations de services.**

[Créer vos CGV en ligne](#) Découvrez la solution d'expertise comptable LegalPlace

La prestation de services : une vente soumise au régime des CGV

En proposant des services contre rémunération – le [CGV pour agence de communication web](#), aide à la personne, travaux, jardinage, location, transports, [artisans du bâtiment](#) est nécessaire – le professionnel met à disposition du public une offre de vente. Comme tout vendeur, le prestataire de service est donc tenu au respect des règles édictées par le Code de la consommation – lorsque le client est un particulier – et le Code de commerce – pour les relations commerciales B2B. Parmi ces dispositions légales, l'information du client sur l'identité du vendeur, les caractéristiques du service et les modalités d'exécution de la prestation par l'intermédiaire des CGV.

A voir aussi : Les [CGV pour un logiciel SAAS](#)

Conditions générales de vente de services : obligatoires ou facultatives ?

Comme pour la vente de marchandises, la nature du client détermine le caractère [obligatoire ou non des CGV](#) :

- En vertu de l'[article L111-1 du Code de la consommation](#) et de sa [jurisprudence](#), le prestataire de services a l'obligation de communiquer au client consommateur ses conditions générales de vente préalablement à la conclusion du contrat. Si la

loi n'impose pas de forme particulière pour la communication des CGV prestation de service, il est nécessaire de les présenter par écrit et de les faire signer au client, afin de les lui rendre opposables. Lorsque la prestation de services est commercialisée en ligne, la loi impose que les conditions générales de vente puissent être téléchargées et imprimées et l'usage consiste pour le prestataire de service à les faire accepter par le biais d'une case à cocher – pratique valant signature.

A noter : le terme consommateur désigne le particulier qui achète le service pour son usage personnel.

- [L'article L441-6 du Code de commerce](#) vise les relations B2B : la loi prévoit que les CGV prestation de service, à défaut d'être obligatoires, doivent pouvoir être communiquées au client professionnel qui en fait la demande. La communication des conditions générales de vente de services systématique est facultative, mais il est d'évidence recommandé de prévoir leur rédaction pour être en mesure de les présenter sur simple demande.

A noter : le terme professionnel désigne la personne morale ou physique qui achète le service pour les besoins de son activité commerciale, artisanale, industrielle ou libérale.

Les mentions obligatoires des CGV prestations de services

Le professionnel qui commercialise un service à destination des consommateurs met à leur disposition les informations suivantes :

- Son identité et ses coordonnées.
- Les caractéristiques essentielles du service, incluant notamment le prix ou les éléments de son calcul.
- La date d'exécution de la prestation.
- Les garanties légales applicables. Dans le cadre d'une prestation de services sans fourniture de biens, la garantie de conformité et la garantie des vices cachés n'ont pas lieu de s'appliquer. En revanche, la garantie de parfait achèvement, la garantie biennale et la décennale doivent être mentionnées dans les [CGV entre professionnels](#) de l'artisan ou de l'entrepreneur de travaux.
- Les moyens de recours.

Le prestataire de services qui s'adresse aux professionnels doit leur communiquer, sur demande, ses conditions de vente, le barème des prix unitaire, les réductions de

prix et conditions d'escompte et les conditions de règlement applicables.

Zoom : Les CGV pour une prestation de services doivent comporter un certain nombre de mentions obligatoires. Afin d'alléger vos démarches et d'éviter tout oubli ou erreur, **LegalPlace** vous met à disposition un [modèle de conditions générales de vente](#) . Il vous suffit de remplir un questionnaire pour que le modèle soit conforme et personnalisé à vos besoins !

CGV et contrat de prestation de service : quelle différence ?

Signées par le client, **les CGV prestation de service font office de contrat** : leurs dispositions sont opposables aux parties. Les conditions générales de vente – comme leur nom l'indique – déterminent un cadre contractuel général qui s'applique par défaut. Mais en pratique, il peut être nécessaire d'adapter les modalités d'exécution de la prestation de services.

Le contrat de prestation de service est utile lorsque la prestation est exécutée dans des conditions qui dérogent au cadre de base des CGV. Spécifique à un client et à une prestation en particulier comme pour [les CGV entre un photographe et ses clients](#) , ainsi le contrat permet de préciser et/ou modifier les conditions générales de vente.

Exemple : lorsque le client négocie un prix, lorsque le prestataire s'engage à tenir un délai d'exécution plus court, lorsqu'une garantie commerciale spécifique est accordée, la disposition – pour être opposables au vendeur et à l'acheteur – doit faire l'objet d'une clause à insérer dans un contrat.

Le prestataire de services doit préciser dans le contrat que ses dispositions prévalent sur les CGV ou les complètent.

A noter : les CGV diffèrent en fonction de l'activité : artisans, [autoentrepreneur](#), photographe...

Vente de services à distance : le droit de rétractation des CGV

La loi Hamon offre au consommateur en ligne un délai de rétractation de 14 jours. Le professionnel qui met à disposition une offre de service via un site de e-commerce est

tenu au respect du droit de rétractation.

Les prestations de services exclues du champ d'application du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans le cadre des prestations de services suivantes :

- L'exécution du service est achevée avant la fin du délai de 14 jours.
- Le prix du service dépend des fluctuations du marché.
- Les dépannages à domicile – travaux d'entretien et de réparation d'urgence.
- Les services d'hôtellerie, de déménagement, de location de véhicule, de restauration et d'activité de loisirs réservés par le client pour une date précise.

A noter : lorsque l'exercice du droit de rétractation est exclu, le prestataire de service doit le mentionner dans ses CGV.

Préciser les modalités d'exercice du droit de rétractation dans les CGV prestation de service

Les conditions générales de vente du service doivent mentionner :

- Le délai de 14 jours. Dans le cadre d'une prestation de services, il court à compter du jour ouvrable suivant la conclusion du contrat.

A noter : lorsque la prestation de services inclut la fourniture de biens – vente mixte – le délai commence au jour de la réception du bien.

- Les modalités de remboursement de la prestation. Il intervient dans un délai maximal de 14 jours à compter de la rétractation. A défaut, le prestataire est tenu au paiement d'intérêts de retard.

A noter : les CGV prestation de services doivent inclure un formulaire type de rétractation.