Conditions Générales de Vente (CGV)

Description

Les conditions générales de ventes (CGV) représentent un élément essentiel dans le cadre des transactions commerciales. Les [CGV entre professionnels](#) ou entre professionnels et particuliers établissent les règles contractuelles de vente.

Ces termes et conditions définissent les droits et les obligations de chaque partie. Encadrant ainsi la relation commerciale et prévenant d'éventuels litiges.

L'utilité des CGV est établie à l'[article L111-1 du Code de la consommation](#).

[Modèle de CGV](#)

[Modèle gratuit de CGU](#)

Que sont les conditions générales de ventes (CGV) ?

Les conditions générales de ventes (CGV) sont un ensemble de règles et de clauses établies par un vendeur pour **encadrer les transactions commerciales** avec ses clients. Elles constituent "le socle unique de la négociation commerciale" ([article L441-1 du Code de commerce](#)).

Ces conditions définissent les modalités de vente, **les droits et obligations** de chaque partie, et sont généralement accessibles au public.

Elles couvrent des aspects tels que les prix, les modalités de paiement, les délais de livraison, les garanties, et d'autres éléments spécifiques à la nature de l'activité commerciale.

Les CGV jouent un rôle crucial dans la **prévention des litiges**. Et contribuent à établir un cadre transparent et équitable pour les transactions.

Il est courant pour les entreprises de fournir un accès facile à leurs CGV sur leurs sites web ou sur demande lors d'une transaction.

Zoom : les CGV doivent comporter un certain nombre de clauses 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 !

Quel est leur rôle dans les transactions commerciales ?

Les conditions générales de vente (CGV) jouent un rôle essentiel dans les transactions commerciales en établissant **les règles et les termes contractuels** entre le vendeur et l'acheteur.

Leur rôle peut être décomposé comme suit.

Cadre contractuel

Les CGV définissent le cadre légal et contractuel dans lequel la transaction commerciale aura lieu. Elles établissent les bases de la relation entre le vendeur et l'acheteur.

Protection des intérêts

Les CGV protègent les intérêts du vendeur en spécifiant les conditions de paiement, les délais de livraison, les modalités de retour, les garanties, et d'autres éléments cruciaux. Elles servent également à protéger les droits de l'acheteur en clarifiant les avantages et les obligations qui lui sont accordés.

Prévention des litiges

En définissant clairement les droits et les devoirs de chaque partie, les CGV contribuent à prévenir les litiges potentiels. Elles offrent un cadre pour résoudre les différends de manière amiable en établissant des procédures pour les retours, les remboursements, et d'autres situations conflictuelles.

Transparence

Les CGV garantissent la transparence en fournissant aux clients des informations détaillées sur les conditions de vente avant la conclusion d'une transaction. Cela renforce la confiance du consommateur et favorise une relation commerciale ouverte.

Conformité légale

Les CGV assurent la conformité légale des transactions en détaillant les droits et

obligations conformément à la législation en vigueur. Elles peuvent également inclure des clauses spécifiques pour se conformer à des réglementations sectorielles ou spécifiques à une région.

Les CGV sont un outil juridique et commercial crucial pour établir **un cadre clair, transparent et équitable** dans lequel les transactions commerciales peuvent avoir lieu.

A noter : lorsqu'une relation commerciale implique un particulier, il est obligatoire de lui fournir les conditions générales de ventes sur un support durable, tel qu'un fichier PDF. En revanche, dans le cas d'une relation avec un professionnel, conformément à l'article L441-6 du code de commerce, la communication des CGV intervient sur demande expresse de l'acheteur professionnel.

Quels sont les principaux objectifs des conditions générales de vente ?

Les conditions générales de vente sont un ensemble de **clauses contractuelles** qui régissent la relation entre un vendeur et un acheteur. Les principaux objectifs des CGV sont les suivants.

Définir les modalités de vente

Les CGV **établissent les conditions** dans lesquelles les produits ou services sont vendus. Cela inclut des informations telles que le prix, les modalités de paiement, les délais de livraison, etc.

Protéger les parties contractantes

Les CGV sont conçues pour protéger **les intérêts des deux parties** en clarifiant les droits et les obligations de chacune. Elles contribuent à éviter les malentendus et les litiges en définissant clairement les termes de la transaction.

Informers les clients

Les CGV sont souvent utilisées pour informer les clients sur **les conditions de vente** avant qu'ils ne concluent une transaction. Cela permet aux clients de prendre des décisions éclairées.

Établir la responsabilité

Les CGV doivent être **conformes aux lois et réglementations** en vigueur dans le domaine commercial. Elles peuvent également inclure des clauses spécifiques pour se conformer à des exigences légales.

Faciliter la gestion des litiges

En spécifiant les conditions de vente de manière détaillée, les CGV **fournissent un cadre clair en cas de litige**. Cela peut faciliter la résolution des conflits en fournissant un document de référence.

Adaptabilité

Les CGV peuvent être adaptées aux **besoins spécifiques de chaque entreprise**. Elles peuvent varier en fonction du type de produits ou de services proposés, de la structure de tarification, etc.

Comment les conditions générales de vente protègent-elles les intérêts des parties contractantes ?

Les conditions générales de vente sont un élément essentiel des contrats commerciaux. Agissant comme un cadre juridique définissant les droits et obligations des parties contractantes.

Elles contribuent à **protéger les intérêts de ces parties** en établissant des règles claires et en encadrant les relations commerciales. Les CGV spécifient généralement les modalités de paiement, les conditions de livraison, les responsabilités des parties en cas de litige, les garanties éventuelles, et d'autres aspects cruciaux du contrat. Ainsi, en définissant ces paramètres dès le départ, les CGV réduisent les risques de malentendus, de litiges et de désaccords, offrant ainsi **une sécurité juridique aux parties contractantes**.

Les CGV sont obligatoires dans deux cas, pour **le client consommateur**, le vendeur doit impérativement communiquer les CGV au consommateur. Il s'agit d'une obligation légale d'information. Et pour **le client professionnel**, le vendeur est tenu de les communiquer au client professionnel lorsque celui-ci en fait la demande.

A noter : Pour que les CGV soient opposables, il faut qu'elles soient transmises sur

un support durable. A ce titre, [arrêt du 5 juillet 2012](#), la Cour de justice de l'Union européenne a sanctionné leur mise à disposition par un seul lien hypertexte.

Quelles sont les mentions obligatoires à inclure dans les CGV ?

Les conditions générales de ventes (CGV) sont **un document juridique** qui établit les termes et conditions sous lesquels une entreprise vend ses produits ou services.

L'ensemble des caractéristiques des conditions générales de vente établies à destination d'un client professionnel sont définies à l'[article L441-1 du Code de commerce](#).

Voici quelques éléments importants à considérer dans les CGV :

- Identification des parties : inclure les coordonnées complètes de l'entreprise vendeuse et du client.
- Objet du contrat : décrire clairement les produits ou services proposés, en précisant les caractéristiques essentielles.
- Prix et modalités de paiement : indiquer les prix des produits ou services, les modalités de paiement acceptées, les éventuels frais supplémentaires et les délais de livraison, les modes de livraison possibles, les coûts éventuels et les responsabilités en cas de retard ou de non-conformité.
- Droit de rétractation : informer sur les conditions et [délais de rétractation dans une vente à distance](#) pour les consommateurs.
- Garanties et responsabilités : définir les garanties éventuelles sur les produits ou services, ainsi que les responsabilités en cas de défaut ou de non-conformité.
- Droit applicable et juridiction compétente : indiquer la loi applicable au contrat et la juridiction compétente en cas de litige.
- Protection des données personnelles : si des données personnelles sont collectées conformément aux lois en vigueur.
- Force majeure : prévoir les modalités en cas d'événement indépendant de la volonté des parties, rendant l'exécution du contrat impossible.
- Modalités de résiliation : définir les conditions dans lesquelles le contrat peut être résilié, les éventuelles pénalités, et les conséquences de la résiliation.

A noter : il est crucial d'éviter d'intégrer dans les CGV des clauses considérées comme abusives, car elles pourraient engendrer un déséquilibre entre le fournisseur et le client, avec possibilité d'imposer des sanctions.

Comment distinguer entre les Conditions générales de vente et les mentions légales ?

Depuis l'instauration de la [loi pour la confiance dans l'économie numérique \(LCEN\) du 21 juin 2004](#), l'inclusion de [mentions légales](#) sur tout site internet est devenue une obligation. Ces mentions ont pour objectif de fournir des informations cruciales concernant l'éditeur du site. Telles que sa dénomination sociale, sa forme juridique, le montant du capital social, l'adresse email et le numéro de téléphone, le numéro d'[immatriculation au registre du commerce et des sociétés](#) (RCS), l'adresse de l'établissement ou du [siège social](#), le numéro de TVA intracommunautaire, le nom du responsable de la publication, ainsi que des détails sur l'[utilisation des cookies](#), leurs finalité, et la possibilité pour les utilisateurs de les refuser. En cas de non-respect de cette obligation, l'éditeur du site s'expose à des sanctions. Ces dernières peuvent atteindre une peine d'emprisonnement d'un an et une amende de 75 000 euros pour les personnes physiques et une amende de 375 000 euros pour les personnes morales.

Les CGV sont spécifiques aux transactions commerciales et définissent les conditions de vente, tandis que les mentions légales fournissent des informations légales sur l'entité qui édite le site.

Les deux sont importantes et doivent être présentes sur un site conformément à la législation en vigueur.

Comment adapter les CGV en fonction du type d'activité ou du secteur ?

L'adaptation des conditions générales de vente en fonction **du type d'activité ou du secteur** est importante pour tenir compte des spécificités de chaque domaine d'entreprise.

Voici quelques conseils généraux sur la manière d'adapter vos CGV en fonction de différents secteurs d'activité.

Comprendre les réglementations sectorielles

Chaque secteur peut être soumis à des **réglementations spécifiques**. Assurez-vous de comprendre les lois et normes qui régissent votre activité et adaptez vos CGV en

conséquence. Cela peut inclure des exigences spécifiques en matière de garanties, de retours ou d'informations à fournir aux clients.

Préciser les produits ou services

Décrivez de manière détaillée **les produits ou services** que vous proposez. Les CGV doivent spécifier clairement les caractéristiques, les fonctionnalités, et les conditions d'utilisation des produits ou services. En tenant compte des particularités de votre secteur.

Définir les tarifs et les modalités de paiement

Les modalités de tarification et de **paiement peuvent varier en fonction du secteur**. Certains secteurs peuvent facturer des frais récurrents. Tandis que d'autres peuvent avoir des coûts liés à des licences ou des abonnements. Soyez spécifique sur ces points dans vos CGV.

Gérer les conditions de livraison

Si votre entreprise implique **la livraison de produits physiques**, spécifiez les conditions d'expédition, les frais associés, et les procédures en cas de dommages pendant le transport. Dans le secteur des services, détaillez les délais et les modalités de prestation.

Inclure des dispositions spécifiques à l'industrie

Certains secteurs peuvent nécessiter des **clauses spécifiques** dans les CGV. Par exemple, dans le secteur de la technologie, des clauses sur la propriété intellectuelle et la confidentialité peuvent être cruciales.

Conditions de résiliation ou de modification

Précisez les conditions dans lesquelles vous pouvez résilier ou modifier un contrat, en tenant compte des particularités de votre secteur. Cela peut inclure des politiques de remboursement ou des délais spécifiques.

Protection des données et confidentialité

Si votre entreprise traite des données sensibles, assurez-vous que vos CGV abordent en détail **les politiques de confidentialité et de protection des données**. En

respectant les lois applicables, comme le règlement général sur la protection des données (RGPD) en Europe.

Garanties et support client

Dans certains secteurs, les garanties et le support client peuvent revêtir une importance particulière. Clarifiez **les conditions de garantie** et spécifiez comment les clients peuvent obtenir de l'aide en cas de problème.

Attention : Les CGV doivent être adaptées à l'activité du professionnel qui les rédige. Ainsi, les conditions générales de vente ne seront pas les mêmes. Selon que le professionnel exerce une activité de vente de marchandises ou de [prestations de services](#).

Quelles sont les bonnes pratiques pour rédiger des CGV claires et compréhensibles ?

La rédaction de conditions générales de vente (CGV) claires et compréhensibles est essentielle pour **établir une relation transparente** entre votre entreprise et vos clients.

Voici quelques bonnes pratiques à prendre en compte lors de la rédaction de vos CGV :

1. Soyez clair et concis : utilisez un langage simple et évitez les termes juridiques complexes autant que possible. Assurez-vous que vos clients puissent comprendre facilement chaque clause.
2. Structurez vos CGV : divisez vos CGV en sections claires et organisez-les de manière logique. Utilisez des titres et des sous-titres pour faciliter la navigation et la compréhension.
3. Définissez les termes clés : si vous utilisez des termes spécifiques à votre industrie ou des acronymes, assurez-vous de les expliquer clairement dans une section dédiée.
4. Utilisez une mise en page lisible : choisissez une police de caractères et une taille facilement lisible. Évitez les blocs de textes trop denses et utilisez des espaces blancs pour améliorer la lisibilité.
5. Soyez transparent sur les tarifs et les conditions de paiement : expliquez clairement les prix, les frais supplémentaires éventuels, les taxes, les modalités de paiement et les délais. Éviter toute ambiguïté qui pourrait causer des malentendus.

6. Préciser les modalités de livraison : indiquez les délais de livraison, les frais associés, et les procédures en cas de retard ou de problème avec la livraison.
7. Définissez les responsabilités des parties : clarifiez les obligations de l'entreprise et du client. Cela peut inclure des informations sur les garanties, les retours, les remboursements, et les conditions de résiliation.
8. Informez la politique de confidentialité : si vous collectez des données personnelles, assurez-vous de mentionner clairement votre politique de confidentialité et de conformité avec les réglementations en vigueur.
9. Mettez à jour régulièrement : revoyez et mettez à jour vos CGV régulièrement pour vous assurer qu'elles restent conformes aux lois en vigueur. Et qu'elles reflètent les pratiques actuelles de votre entreprise.
10. Fournissez des coordonnées de contact : incluez des informations de contact claires pour que les clients puissent vous joindre en cas de questions ou de préoccupations.

Comment les CGV contribuent-elles à la prévention des litiges commerciaux ?

Les conditions générales de vente (CGV) contribuent à la prévention des litiges commerciaux. En établissant clairement **les termes et conditions d'une transaction**.

Elles définissent les droits et obligations de chaque partie, réduisent les risques d'incompréhension et fournissent un cadre pour la résolution des différends.

En détaillant les aspects tels que les produits, les prix, les modalités de paiement, les garanties, et les procédures de résolution des litiges, les CGV **créent une base solide pour des relations commerciales** harmonieuses et minimisent les zones de conflit potentielles.

Bon à savoir : Le 9 juin 2021, la Cour de cassation a affirmé que l'acceptation des conditions générales de vente (CGV) est équivalente à la validation d'un accusé de réception de commande. Cette validation fait référence aux CGV et mentionne l'adresse du site où ces conditions peuvent être consultées.

Quel est le recours en cas de non-respect des conditions générales de vente ?

Si les conditions générales de vente (CGV) ne sont pas respectées, les parties concernées peuvent envisager **plusieurs recours**. Mais ils dépendent des

circonstances spécifiques et des dispositions prévues dans les CGV.

Voici quelques recours courants :

- Mise en demeure : vous pouvez commencer par envoyer une mise en demeure à la partie contrevenante. Afin de l'informer du non-respect des CGV et demander une résolution du problème dans un délai spécifié.
- Négociation à l'amiable : il peut être possible de résoudre le différend par la négociation directe entre les parties. Cela peut inclure des discussions sur des compromis ou des solutions alternatives.
- Médiation : si la négociation directe échoue, la médiation peut être une option. La médiation implique l'intervention d'un tiers neutre pour faciliter la résolution du litige sans avoir à recourir à des procédures judiciaires.
- Arbitrage : un arbitre peut être désigné pour trancher le litige conformément aux règles convenues.
- Action en justice : en dernier recours, vous pouvez envisager de déposer une plainte auprès du tribunal compétent. Cela peut entraîner des coûts plus élevés et un processus plus long. Mais c'est une option lorsque d'autres moyens de résolution ont échoué.

Par application de l'[article L612-1 du Code de la consommation](#), "tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un [médiateur de la consommation](#). En vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel". Le vendeur doit indiquer dans les conditions générales de vente fournies au client les modalités de règlement des litiges qu'il propose.

A noter : [la loi Hamon du 17 mars 2014](#) modifie le régime des CGV et renforce l'obligation précontractuelle d'information du vendeur.

FAQ

Quelle est la différence entre CGV et CGU ?

Les CGV (conditions générales de vente) régissent les transactions commerciales entre un vendeur et un acheteur. Les CGU (conditions générales d'utilisation) définissent les règles d'utilisation d'un service en ligne par les utilisateurs.

Quand les CGV s'appliquent-elles ?

Les conditions générales de vente s'appliquent dès qu'une transaction commerciale est engagée entre un vendeur et un acheteur. Elles entrent en vigueur au moment où l'acheteur manifeste son intention d'achat, que ce soit en passant une commande en ligne, en signant un contrat, ou en effectuant tout autre acte de conclusion de la transaction.

Dois-je informer mes clients des CGV ?

Il est essentiel d'informer vos clients des conditions générales de vente avant qu'ils ne concluent une transaction commerciale. La communication des CGV doit être effectuée de manière claire et accessible. L'objectif est de garantir que les clients sont informés des termes et conditions qui régissent la transaction et de prévenir d'éventuels litiges résultant d'un manque de clarté sur ces points.