

Guide pour e-commerçants

Explications claires des obligations légales
des e-commerçants

Conseils pratiques pour mettre votre site
en conformité

Modèles de textes faciles à adapter

Conseils pratiques et modèles
de textes pour e-commerçants

TRUSTED SHOPS GmbH
Subbelrather Str. 15c
50823 Cologne
Allemagne

+33 1 70707050
sales@trustedshops.fr

www.trustedshops.fr
shop.trustedshops.com/fr

Sommaire

Le mot du Président	3
Introduction	4
Sommaire	5
I Mentions légales	8
TT1 Mentions légales pour personne morale, ici une SARL (à adapter en fonction du type de société, SA, SARL, SAS...)	11
TT2 Exemple pour personne physique (entreprise individuelle)	11
TT3 Vente en ligne de boissons alcoolisées	12
TT4 Vente en ligne de médicaments	12
II. Protection des données à caractère personnel	13
1 Politique de protection des données personnelles	15
1.1 Forme	15
TT5 Footer (Pied de page)	17
1.2 Contenu minimum	17
TT6 Politique de protection des données à caractère personnel	18
1.3 Contenu optionnel supplémentaire dans votre politique de protection des données	20
1.3.1 Si votre site utilise la technologie des cookies ou autres traceurs:.....	20
1.3.2 Si vous proposez l'abonnement à une newsletter sur votre site.....	21
TT7 Prospection commerciale par courriel	22
1.3.3 Si vous proposez l'enregistrement des données bancaires des clients sur votre site.....	22
TT8 Enregistrement des données bancaires	23
2 Envoi de courriels publicitaires (avec OPT-IN, sans OPT-IN).....	23
2.1 Envoi de courriels publicitaires avec OPT-IN préalable.....	23
TT9 Case à cocher	24
TT10 Formulaire avec bouton « s'abonner »	25
2.2 Envoi de courriels publicitaires sans OPT-IN préalable (OPT-OUT)	25
TT11 Mention à faire figurer sur le formulaire par lequel l'adresse e-mail est recueillie lors de l'achat :	26
TT12 Mention à ajouter à la politique de protection des données :	26
2.3 Transmission des adresses e-mail à des partenaires à des fins publicitaires	27
TT13 À faire figurer sur le formulaire par lequel l'adresse e-mail est recueillie :	27
3 Formulaires	27
TT14 Marquage des mentions obligatoires (variante 1)	29
TT15 Marquage des mentions obligatoires (variante 2)	29
TT16 Marquage des mentions obligatoires (variante 3)	30
TT17 Mention type pour formulaire (exemple général)	30
TT18 Mention pour formulaire de contact	30
TT19 Mention pour formulaire d'abonnement à la newsletter (OPT-IN uniquement)	30
TT20 Mention pour formulaire d'abonnement à la newsletter (OPT-IN et OPT-OUT)	30
TT21 Mention pour formulaire d'abonnement à la newsletter (OPT-IN + partenaires)	31
TT22 Mention pour formulaire de création de compte client (simple)	31
TT23 Mention pour formulaire de création de compte client + newsletter OPT-IN	31
TT24 Mention pour formulaire de création de compte client + newsletter OPT-IN et OPT-OUT	31
TT25 Mention pour formulaire de création de compte client + newsletter OPT-IN + partenaires	31
TT26 Mention pour formulaire pour donner un avis sur un produit	32
TT27 Mention pour formulaire pour recommander un produit à un ami	32
4 Sécurité des données sensibles.....	32
4.1 Transmission des données de paiement	32
4.2 Enregistrement des données bancaires.....	33
TT28 Enregistrement des données bancaires (variante 1)	34
TT29 Enregistrement des données bancaires (variante 2)	34

III Produits et services vendus en ligne	35
1 Description des produits et services	35
TT30 Description du produit	36
2 Produits spéciaux, restrictions	37
2.1 Obligations d'information renforcée	37
2.2 Protection des mineurs	38
TT31 Clause dans les CGV en cas de vente d'alcool ou de tabac	38
IV Prix et frais supplémentaires	39
TT32 Clause des CGV sur les prix	41
TT33 Indication du prix sur une page produit	42
TT34 Information sur les frais supplémentaires en cas de livraison proposée vers des pays situés en dehors de l'Union européenne (à insérer dans les CGV, le processus de commande ou sur une page d'information séparée).	42
V Livraison	43
1 Zone de livraison.....	43
TT35 Information sur les restrictions (géographiques) éventuelles de livraison (insérer dans les CGV, FAQ, sur une page d'information dédiée, dans le panier au début du processus de commande, configurer le menu de choix des pays en conséquence).	44
2 Frais de livraison	45
2.1 Mode de calcul des frais de livraison	45
TT36 Forfait en fonction de la zone géographique	45
TT37 Forfait en fonction du poids du colis	45
2.2 Lieu d'indication du montant des frais de livraison	45
TT38 Page d'information séparée « Livraison »	46
TT39 Clause des CGV	47
TT40 Page produit, indication du prix	48
TT41 Bannière publicitaire	48
TT42 Bannière publicitaire	48
3 Délai de livraison et disponibilité.....	49
TT43 Indication des délais de livraison dans les FAQ, CGV ou page « Livraison »	50
TT44 Indication des délais de livraison sur les pages produit (conseillé si le délai est supérieur à 5 jours)	51
4 Suivi de la livraison	52
VI. Paiement	53
1 Moyens de paiement	53
TT45 Information relative aux moyens de paiement (dans les CGV et/ou sur une autre page d'information client)	54
2 Délai de paiement.....	55
TT46 Information relative au délai de paiement (paiement par carte bancaire) dans les CGV, FAQ ou autre page d'informations client	55
3 Prestataires de moyens de paiement	55
4 Paiement en ligne et sécurité	56
VII. Droit de rétractation.....	57
1 Obligation d'information.....	57
TT47 Information standardisée sur la rétractation (reproduction du modèle fourni dans le décret d'application)	59
TT48 Modèle de formulaire de rétractation (reproduction du modèle fourni dans le décret d'application)	61
2 Annexes à l'article R. 121-1 du code de la consommation Contenu.....	62
2.1 Description du droit de rétractation	62
2.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation	63
2.3 Conséquences de l'exercice du droit de rétractation.....	64
2.4 Exceptions au droit de rétractation	67

3	Information standard complète sur le droit de rétractation.....	70
	TT49 Information relative au droit de rétractation	72
	TT50 Information relative au droit de rétractation	73
	TT51 Information relative au droit de rétractation	74
	TT52 Recueil de la demande du consommateur d'exécution immédiate du contrat de prestation de service	74
	TT53 Information relative au droit de rétractation	75
	TT54 Recueil de l'accord exprès du consommateur pour l'exécution immédiate du contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel	75
	TT55 Information sur les exceptions/la disparition du droit de rétractation	75
	TT56 Information sur les contrats accessoires en cas de rétractation	76
	VIII. Conditions générales de vente.....	77
1	Forme.....	77
	TT57 Information simple (page de commande)	78
2	Contenu	79
3	Modèle de conditions générales de vente	82
	IX. Conclusion du contr.....	85
	TT58 Clause sur la conclusion du contrat (à insérer dans les CGV)	90
	TT59 Clause sur l'archivage du contrat (à insérer dans les CGV)	90
	TT60 Clause sur la langue proposée pour la conclusion du contrat (à ajouter dans les CGV)	91
	TT61 Récapitulatif de commande	91
	X. Courriel de confirmation de commande.....	93
	TT62 Confirmation de la demande du consommateur d'exécution immédiate du contrat de fourniture de contenu numérique (ajouter au courriel de confirmation)	96
	TT63 Confirmation de la demande du consommateur d'exécution immédiate du contrat de prestations de service (ajouter au courriel de confirmation)	96
	Extraits des textes légaux et réglementaires applicables.....	97
	Annexe.....	124
	Rédiger les clauses sur le droit de rétractation conformément à la loi Hamon.....	124
	L'auteur.....	130

IV Prix et frais supplémentaires



Liste de contrôle

- Indication du prix du bien ou du service ainsi que de tous frais supplémentaires à la charge du consommateur avant la conclusion du contrat
- Indication du mode de calcul du prix si le prix ne peut pas être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service
- Indication du prix de manière claire et non ambiguë (prix placé à proximité du produit sur la page descriptive) + information si les taxes et frais de livraison sont inclus (mention TTC accolée au prix)
- Information sur les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels
- Mentions que des frais supplémentaires peuvent être exigibles si le montant de ceux-ci ne peut pas être calculé à l'avance (ex : douane en cas de livraison hors UE).

Pour un contrat d'abonnement ou à durée indéterminée :

- Indication du total des frais exposés pour chaque période de facturation et coûts mensuels si tarification fixe
- Frais supplémentaires correspondant à une option (garantie commerciale, emballage cadeau, assurance) ne sont facturés que sur OPT-IN du client (pas de case pré-cochée)
- Rappel du prix total juste avant que le consommateur ne valide sa commande (page de récapitulatif ou panier)

Explication

Dès lors qu'un e-commerçant mentionne un prix sur son site Internet, il doit **indiquer ce prix de manière claire et non ambiguë**.

Par exemple, si deux articles sont représentés sur la photographie choisie pour illustrer une page produit, il faudra préciser si le prix indiqué à proximité de la photographie correspond au montant à payer pour l'acquisition de deux produits, en lot, ou alors s'il s'agit du prix unitaire d'un seul produit.

Dans le cadre du commerce en ligne avec des consommateurs, le prix mentionné doit obligatoirement inclure les taxes dues par le consommateur. Il doit donc s'agir d'un **prix toutes charges comprises (TTC)**.



Le lien peut mener à l'endroit sur le site où le détail relatif au montant des frais de livraison est exposé.

TT34 Information sur les frais supplémentaires en cas de livraison proposée vers des pays situés en dehors de l'Union européenne (à insérer dans les CGV, le processus de commande ou sur une page d'information séparée).

Les livraisons effectuées à destination de pays situés en dehors de l'Union européenne peuvent être soumises à divers frais et impôts, notamment la douane et la TVA à l'importation. Ces frais sont exclusivement supportés par l'acheteur.

Références

Article 19 de la LCEN dernier alinéa

Article L111-1 2° ; L121-17 ; L121-19 et suivants ; L113-3-1 du code de la consommation

Articles 1, 2,5 et 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix

Article L114-1 du code de la consommation



Panier

Le client place le produit qu'il souhaite acheter dans son panier, c'est le premier clic.

Données de commande

Le client entre les données de commande (adresse, mode de paiement, mode de livraison)

Récapitulatif

Le client accède à un récapitulatif de la commande, vérifie ses données, les modifie si nécessaire puis confirme sa commande en cliquant sur le bouton portant l'inscription « commande avec obligation de paiement ». Ce clic est le second clic, par lequel le contrat est conclu.

Conclusion du contrat et paiement

Ce n'est qu'**après** la conclusion du contrat que les parties sont soumises à des obligations respectives. A compter de la conclusion du contrat, le vendeur a l'obligation de livrer la marchandise et l'acheteur a l'obligation de payer celle-ci.

Il n'est donc pas possible d'exiger un paiement de la part du client avant que celui-ci n'ait confirmé sa commande, le cas échéant en reconnaissant explicitement son obligation de paiement. Le contrat n'étant pas encore conclu avant cette étape, le client n'a aucune obligation de vous verser une quelconque somme d'argent.

Les clauses telles que « le contrat ne sera conclu qu'à compter de la réception du paiement » sont donc à proscrire. Cependant nous avons bien conscience de la raison pour laquelle les vendeurs emploient de telles clauses dans leurs CGV. Il s'agit d'éviter de livrer un produit à un client, qui, par la suite, ne paiera pas. Ce risque est diminué par la nouvelle réglementation, car le client devrait mieux prendre conscience du fait qu'il est engagé alors même qu'il n'a pas encore effectué le paiement.

Par ailleurs il est possible de vous protéger tout en respectant les exigences légales relatives à la conclusion du contrat en employant un autre mécanisme. Vous pouvez conditionner la livraison (et non pas la conclusion du contrat) au paiement, en indiquant dans vos CGV une clause selon laquelle « la livraison n'aura lieu qu'une fois le paiement complet reçu ». Il s'agit là d'une modalité d'exécution du contrat que vous pouvez librement fixer, à condition d'en informer au préalable vos clients. Attention, dans cette hypothèse, il faudra préciser lors de l'indication des délais de livraison, que ces derniers démarrent à compter de la réception du paiement par votre boutique et non à compter de la passation de la commande ou de la conclusion du contrat. Si vous n'indiquez pas de point de départ pour les délais de livraison indiqués en boutique, le client pourra considérer que le délai démarre à compter de la passation de sa commande et en tirer les conséquences en ce qui concerne la législation sur les retards de livraison.

Texte type

TT60 Clause sur la langue proposée pour la conclusion du contrat (à ajouter dans les CGV)

La langue proposée pour la conclusion du contrat est le français.

Texte type

TT61 Récapitulatif de commande

BOUTIQUE
www.boutique.fr

Logo

1 Panier 2 Enregistrement 3 Adresse 4 Méthode de paiement **5 Récapitulatif** 6 Confirmation de commande

Adresse de livraison [modifier](#)
M. Destinataire
1 rue de la Livraison
12345 Ville

Adresse de facturation [modifier](#)
M. Facture
1, rue de la Facture
12345 Ville

Livraison [modifier](#)
La Poste

Méthode de paiement [modifier](#)
Chèque

J'accepte les [conditions générales de vente](#) et je suis informé sur mon [droit de rétractation](#).

Article modifier	Prix unitaire	Quantité	Prix
Produit Caractéristiques principales du produit	9,99 EUR	x2	19, ⁹⁸ EUR
Produit Caractéristiques principales du produit	24,90 EUR	x1	24, ⁹⁰ EUR
Produit Caractéristiques principales du produit	24,80 EUR	x1	24, ⁸⁰ EUR
Prix total des marchandises			69, ⁶⁸ EUR
Frais de livraison			0, ⁰⁰ EUR
TVA incluse			11, ⁶¹ EUR
Prix total à régler			69,⁶⁸ EUR

Commande avec obligation de paiement