



**CONTRAT-TYPE  
DE COMMERCE  
ELECTRONIQUE**

**- VENTE DE BIENS OU PRESTATION DE SERVICES -  
Commerçants - Consommateurs**

**Mise à jour du rapport de M. Jérôme CANLORBE  
au nom de la Commission du commerce et des échanges**



**Chambre de commerce  
et d'industrie de Paris**

**Juin 2008**



## AVANT-PROPOS

Ce contrat-type est destiné à servir de modèle pour la transaction commerciale en ligne concernant des biens ou des prestations de service entre un commerçant et un consommateur, en garantissant notamment, le respect de la réglementation des ventes à distance.

C'est un contrat *a minima*, il reste adaptable à chaque démarche commerciale et à chaque produit ou service commercialisable. Cette adaptation ne doit pas se traduire par l'insertion de clauses abusives. Au moindre doute, il est préférable de consulter le site de la Commission des clauses abusives : [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr) ou de consulter un professionnel du droit.

Vecteur de bonnes pratiques, ce document propose des suggestions pour anticiper et éviter d'éventuels points de conflits à travers un certain nombre de recommandations.

### Il est conçu selon quatre approches complémentaires :

- une partie « clauses-types » qui adapte les règles de droit applicables et donc obligatoires ;
- une partie « observations », qui se présente comme un guide pratique de l'application des clauses ;
- une partie « précautions à prendre » qui attire l'attention du commerçant sur certains points délicats ;
- des questions / réponses pratiques.

### Ce document intègre les dernières réglementations en vigueur, et plus particulièrement :

- la loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs ;
- l'ordonnance du 16 juin 2005, n°2005-674, relative à l'accomplissement de certaines formalités contractuelles par voie électronique ;
- l'ordonnance du 17 février 2005, n°2005-136 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur ;
- le décret du 16 février 2005, n°2005-137, pris pour l'application de l'article L131-2 du Code de la consommation (archivage) ;
- la loi du 28 janvier 2005, n° 2005-67, tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur ;
- la loi du 6 août 2004, n°2004-801, relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;
- la loi du 21 juin 2004, n°2004-575, pour la confiance dans l'économie numérique ;
- l'ordonnance du 23 août 2001, n°2001-741, portant transposition de directives communautaires et adaptation au droit communautaire en matière de droit de la consommation ;
- le règlement communautaire du 22 décembre 2000, sur la compétence judiciaire et l'exécution des décisions civiles et commerciales.

## CONTRAT-TYPE DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

### COMMERÇANTS - CONSOMMATEURS



#### ARTICLE 1 : OBJET

*Le présent contrat de commerce en ligne est celui par lequel un professionnel propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou services dans le cadre d'une activité économique.*

#### ACTIVITÉS EXCLUES DU CONTRAT-TYPE

- ❑ Les services financiers (instruments financiers, bancaires et assuranciers)<sup>1</sup> ;
- ❑ les contrats conclus pour la construction et la vente de biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ;
- ❑ les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques ;
- ❑ les jeux d'argent, y compris sous forme de paris et de loteries, légalement autorisés ;
- ❑ les activités de représentation et d'assistance en justice ;
- ❑ les activités d'authentification et de conservation des actes exercées par les notaires, ainsi que celles relatives à la délivrance des grosses et expéditions.

**ARTICLE 2 :  
IDENTIFICATION DU VENDEUR  
DE BIENS OU DU PRESTATAIRE  
DE SERVICE**

*Le vendeur ou prestataire qui, dans le cadre d'une activité économique, propose des produits ou services par voie électronique fournit les éléments d'identification suivants :*

*Suggestion d'une clause d'identification du vendeur ou prestataire, à mettre en évidence sur la page d'accueil. Qui sommes-nous ?*

1. Nom et prénoms s'il s'agit d'une personne physique : \_\_\_\_\_

Raison sociale s'il s'agit d'une personne morale : \_\_\_\_\_

2. Adresse du lieu d'établissement de la personne physique ou morale : \_\_\_\_\_

Adresse de courrier électronique : \_\_\_\_\_

**Numéro de téléphone effectif** : \_\_\_\_\_

3. Le cas échéant, numéro d'inscription au RCS ou au Répertoire des métiers : \_\_\_\_\_

Capital social : \_\_\_\_\_

Adresse du siège social : \_\_\_\_\_

Adresse de correspondance : \_\_\_\_\_

Adresse de réclamation : \_\_\_\_\_

4. Numéro individuel d'identification en cas d'assujettissement à la TVA, en application de l'article 286 ter du code général des impôts : \_\_\_\_\_

5. Si l'activité exercée est soumise à un régime d'autorisation, nom et adresse de l'autorité ayant délivré celle-ci : \_\_\_\_\_

6. Si elle est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'État membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel elle est inscrite (licence de voyages pour les voyagistes en ligne, par exemple) : \_\_\_\_\_

**OBSERVATIONS**

L'ensemble de ces informations doit être facilement accessible, directement et de manière permanente, par exemple à l'aide d'un lien hypertexte depuis la page d'accueil du site ou par le biais d'une fenêtre ad hoc.

L'identification du vendeur ou prestataire est indispensable qu'il s'agisse d'un site de vente en ligne ou un site constituant une simple vitrine publicitaire.

Le professionnel doit indiquer dans son offre des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui (article L.121-18 modifié du code de la consommation).

Il devra préciser les plages horaires pendant lesquelles des permanences téléphoniques sont mises en place (encadré avec tél.).



**Facturation des coûts de communication :**



Ne peuvent faire l'objet d'un appel surtaxé les appels du consommateur liés :

- au suivi de l'exécution de la commande ;
- à l'exercice du droit de rétractation ;
- à la mise en œuvre de la garantie.

En revanche, rien n'interdit aux cybermarchands de facturer un coût spécifique pour les commandes ou les demandes de renseignement intervenant avant la conclusion du contrat.

### ARTICLE 3 : CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DES BIENS OU SERVICES OFFERTS

*Préciser :*

- ▣ Les biens concernés : dénomination, composants, dimensions, poids, quantité, couleur, particularités... ;
- ▣ Les services concernés : objet, contenu... ;
- ▣ La zone géographique de couverture de l'offre ;
- ▣ La zone géographique de livraison ;
- ▣ La durée de l'offre et la disponibilité du bien ou du service au moment de la passation de la commande ;
- ▣ Les modes et conseils d'utilisation ou de précaution ;
- ▣ Les modes de livraison : livraison d'un bien par envoi postal ou via un moyen de transport ; livraison / exécution du service en temps réel ou en différé ;
- ▣ Les garanties et service après-vente ;
- ▣ La durée du contrat lorsqu'il porte sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.



Si le produit est indisponible après passation de votre commande, le vendeur ou le prestataire vous informera par mail ou par courrier. Votre commande sera automatiquement annulée et vous serez immédiatement remboursé.

### OBSERVATIONS



Dans un souci de transparence, il s'agit de fournir au consommateur les informations obligatoires disponibles sur un lieu de vente, afin qu'il ait les mêmes informations qu'un acheteur en magasin.

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 conditions de vente ou de prestation énoncées sur écran précisent l'ensemble de ces éléments ; elles doivent être consultées préalablement à tout engagement du consommateur.

**ARTICLE 4 :  
CONDITIONS CONTRACTUELLES DU  
VENDEUR OU DU PRESTATAIRE<sup>2</sup>**

*Le vendeur ou prestataire met à la disposition du consommateur les conditions de vente ou de service d'une manière qui permette leur accès permanent et facile, leur conservation et leur reproduction<sup>3</sup>. Il reste engagé par son offre tant qu'elle est accessible par voie électronique de son propre fait.*

- 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.

**OBSERVATIONS**

L'obligation légale de procéder à l'affichage électronique des conditions contractuelles renforce la transparence de l'offre des biens et des services et permet au consommateur d'être totalement informé avant de s'engager.

**ARTICLE 5 :  
MENTION DÉTAILLÉE DU PRIX DU BIEN  
OU DU SERVICE OFFERT**

 <i>Le prix est de (en HT)</i>	... €
 <i>Taxes</i>	... €
 <i>Frais annexes (frais de traitement)</i>	... €
 <i>Frais de livraison</i>	
 <i>Frais de livraison en France métropolitaine</i>	... €
 <i>Frais de livraison dans les DOM-TOM</i>	... €
 <i>Frais de livraison dans l'Union européenne</i>	... €
 <i>Frais de livraison hors Union européenne</i>	... €
 <i>Prix total TTC</i>	... €

*S'agissant des produits expédiés hors UE et DOM/TOM, le prix sera calculé hors taxes sur la facture. Des droits de douane ou taxes locales, droits d'importation ou taxes locales sont susceptibles d'être exigibles. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales.*



**Le prix doit toujours être indiqué TTC.**

**OBSERVATIONS**

Le prix doit être indiqué de manière claire et non ambiguë et notamment préciser les taxes applicables et les frais annexes (dont la nature devra être précisée par le vendeur, comme par exemple, les frais d'envoi postaux)<sup>4</sup>. Enfin, les réductions de prix (promotions...) doivent être mentionnées dans le contrat et les biens ou services doivent être disponibles.

Si la vente du bien s'accompagne d'une prestation de service, les différents éléments composant le prix global devraient être distingués.

A titre indicatif, une possibilité de conversion dans d'autres devises, sur demande du consommateur (case à cocher), est envisageable.

Enfin, si les conditions contractuelles figurant au dos de la facture diffèrent selon qu'elles portent sur le commerce en ligne ou hors ligne (par exemple, sur le délai de paiement ou les réductions de prix), il faut bien prendre garde à prévoir deux types de factures distincts.

**ARTICLE 6 :  
CONCLUSION DU CONTRAT  
EN LIGNE<sup>5</sup>**

Formalités préalables

*Avant de confirmer son acceptation de l'offre, le consommateur vérifie :*

- le détail de sa commande :
  - ⊕ *produits ou services concernés,*
  - ⊕ *réductions de prix éventuelles,*
  - ⊕ *mode de paiement,*
  - ⊕ *mode de livraison.*
- le prix total TTC,
- et corrige d'éventuelles erreurs.

Accusé de réception de la commande par voie électronique<sup>6</sup>

*Le vendeur ou prestataire adresse à l'acheteur un accusé de réception de la commande qui lui a été adressée par voie électronique, dans les meilleurs délais. Cette formalité donne à l'acheteur la certitude que son intention de contracter a bien été prise en compte.*

**OBSERVATIONS**



L'accusé de réception : c'est une formalité qui garantit à l'acheteur que sa commande a bien été enregistrée.

Cette procédure lui évite d'être tenté de la renouveler plusieurs fois et de conclure ainsi de nouveaux contrats similaires en l'absence d'informations lui confirmant la transaction initiale.

## CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR LE CONSOMMATEUR

*Le consommateur confirme la commande comprenant les éléments récapitulatifs suivants :*

- informations relatives à l'offre du contrat (nom et coordonnées du vendeur ; frais de livraison, modalités de paiement, de livraison ou d'exécution) ;
- informations sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ;
- conditions de résiliation du contrat quant il est à durée indéterminée ou supérieur à un an.

*Le contrat sera conclu définitivement entre les deux parties lorsque le consommateur aura matériellement réitéré l'acceptation du contrat par le procédé du double clic.*

## OBSERVATIONS

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. Dans ces conditions, la faculté offerte au client d'accéder au récapitulatif de sa commande et, le cas échéant, de la modifier avant de la confirmer, le protège de toute erreur de manipulation et lui évite par exemple d'être engagé sans l'avoir expressément voulu.

L'acceptation et la confirmation de la commande sont réalisées par une série de saisies de données sur pages-écran successives. Ces données doivent apparaître sur un écran récapitulatif qui doit comporter une mention explicite de l'engagement ferme du consommateur. Celui-ci doit être en mesure de distinguer les étapes de la passation de commande et la validation finale de l'achat.



TABLEAU RÉCAPITULATIF

Formalités préalables	<u>1er clic</u> : récapitulatif de l'ensemble de la commande avec possibilité de corriger d'éventuelles erreurs
Formation du contrat	<u>2ème clic</u> : confirmation de la commande et conclusion définitive du contrat
Accusé de réception de la commande par courrier électronique	Enregistrement de la commande

## ARTICLE 7 : PAIEMENT

*Plusieurs options sont envisageables. Il est toutefois possible pour le vendeur ou le prestataire d'en proposer une seule.*

Le règlement s'effectue :

- 1. soit, immédiatement par carte bancaire ; et dans ce cas, le paiement est irrévocable ;*
- 2. soit, immédiatement par porte-monnaie électronique rechargeable ;*
- 3. soit, de manière différée, à la livraison du bien ou lors de l'exécution de la prestation, par virement bancaire, chèque ou espèces.*
- 4. Soit, à la réception du chèque, la livraison est effectuée.*

## OBSERVATIONS

Le paiement par carte bancaire est en principe irrévocable. En cas d'utilisation frauduleuse de celle-ci, le consommateur pourra exiger l'annulation d'un paiement par carte, les sommes versées devant alors être recreditées ou restituées<sup>7</sup>.

La responsabilité du titulaire d'une carte bancaire n'est pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de sa carte. Pour obtenir le remboursement du débit frauduleux et des éventuels frais bancaires que l'opération a pu engendrer, le consommateur doit contester, par écrit, le prélèvement auprès de sa banque, dans les 70 jours suivant l'opération, voire 120 jours si le contrat le liant à celle-ci le prévoit<sup>8</sup>.

Les montants prélevés sont remboursés par la banque dans un délai maximum d'un mois après réception de la contestation écrite formée par le porteur. Aucun frais de restitution des sommes ne pourra être mis à la charge du titulaire.



## ARTICLE 8 : DROIT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION<sup>9</sup>

*Lorsqu'il effectue sa commande, le consommateur devra être informé de l'existence ou de l'inexistence du droit de rétractation concernant les biens et services qu'il achète.*

*Le consommateur dispose d'un délai de sept jours pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception des frais de retour du produit, le cas échéant :*

-  à compter de la réception de son achat (vente de biens),
-  à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

*Le vendeur ou prestataire rembourse l'acheteur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date de rétractation.*

## OBSERVATIONS

Lors d'une commande groupée, le vendeur devra donc détailler pour chaque bien ou service la possibilité de se rétracter ou non.

Le consommateur doit disposer de toutes les informations sur les conditions d'exercice du droit de rétractation.

Il est vivement recommandé d'utiliser des symboles signalant le droit de rétractation.

Exemple :



Droit de rétractation possible



Droit de rétractation impossible



Attention, il ne doit pas être tenu de motiver les raisons pour lesquelles il exerce son droit de rétractation :

Exemple :

Contraire le consommateur à envoyer un mail au professionnel avant de retourner les biens concernés.

- Pour simplifier la gestion des retours, il est recommandé d'insérer une étiquette de retour du bien dans les colis.
- Si le contrat ne mentionne pas l'information obligatoire du droit de rétractation, le délai de rétractation est porté à 3 mois.
- Ne bénéficient pas du droit de rétractation, Les biens personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du consommateur, les biens ou denrées périssables qui ne peuvent être réexpédiés ou encore les voyages à forfait.
- Ce droit ne s'applique pas à la fourniture de services dont l'exécution a commencé avant le délai de 7 jours, avec l'accord du consommateur.
- Il exclut les logiciels et enregistrements audio et vidéo lorsqu'ils sont descellés et les journaux ou magazines.

**ARTICLE 9 :  
MODALITÉS  
DE REMBOURSEMENT**

*Le vendeur est tenu de rembourser la totalité des sommes versées dans les meilleurs délais : le montant de la commande ainsi que les frais de livraison.*

*Le remboursement peut s'effectuer par tout moyen de paiement sur proposition du professionnel sauf option contraire du consommateur. (commentaire : avoir, chèque ou espèce).*

*Depuis le 1er juin 2008, le remboursement ne doit plus avoir lieu dans les 30 jours mais dans les meilleurs délais.*

**OBSERVATIONS**



L'obligation de remboursement inclut les frais de livraison plus onéreux éventuellement choisis par le consommateur (livraison plus rapide, emballage sécurisé...).

**ARTICLE 10 :  
LIVRAISON DU BIEN OU EXÉCUTION  
DE LA PRESTATION DE SERVICE**

*Le professionnel est tenu d'indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de service.*

*En cas de retard de plus de 7 jours par rapport à la date annoncée et non justifié par la force majeure, le consommateur pourra dénoncer sa commande par courrier recommandé avec accusé de réception et obtenir un remboursement intégral des sommes versées dans les 30 jours.*

**■ En ligne :**

*La mise à disposition du bien ou l'exécution de la prestation s'effectue en temps réel sur Internet, sans possibilité de rétractation pour l'acheteur.*

**■ Hors du réseau :**

*Si la livraison a lieu en dehors du réseau, il s'agit alors d'une vente à distance pure et simple.*

⊕ *La livraison du bien ou l'exécution de la prestation de service s'effectue dans le délai stipulé au contrat ou, à défaut, dans les 30 jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande, à peine de résolution du contrat et du remboursement des sommes versées ;*

⊕ *Pour toutes réclamations, le consommateur doit envoyer un courrier par tous moyens, y compris électronique, à l'adresse sis indiquée ..... (adresse géographique de l'établissement susceptible de recevoir les réclamations).*

**OBSERVATIONS**



L'indication de la date limite de livraison est obligatoire avant la conclusion du contrat, c'est-à-dire avant l'acceptation définitive de la commande. La date limite mentionnée doit être précise, et non indicative telle que « livraison sous quinzaine ».

En l'absence de date indiquée, le professionnel doit délivrer le bien ou exécuter la prestation de service dès la conclusion du contrat.

Sauf stipulations contractuelles différentes, le fournisseur exécute la commande dans le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur la lui a transmise. Il faut préciser qu'un délai de livraison n'est jamais stipulé à titre indicatif.

Si le bien ou le service commandé est indisponible, le fournisseur en informe le consommateur et, le cas échéant, le rembourse 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.

Si les parties en sont convenues préalablement et si le consommateur en a été informé de manière claire et compréhensible, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

TABLEAU INDICATIF

<i>Délai de livraison en France métropolitaine</i>	<i>... jours</i>
<i>Délai de livraison dans les DOM-TOM</i>	<i>... jours</i>
<i>Délai de livraison dans l'Union européenne</i>	<i>... jours</i>
<i>Délai de livraison hors Union européenne</i>	<i>... jours</i>

**ARTICLE 11 :  
GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ  
POUR LA VENTE DE BIENS À  
FABRIQUER OU À PRODUIRE<sup>10</sup>**

*Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

*En cas de défaut de conformité, le consommateur a une double option qui s'exerce sans frais :*

**▣ Le remplacement ou la réparation du bien acheté**

*Toutefois, si le choix du consommateur entraîne un coût manifestement disproportionné compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, le vendeur peut décider de procéder selon l'autre modalité.*

*Ce sera par exemple le cas si le modèle concerné a changé ou a été modifié ou encore lorsque la réparation est possible mais à un coût supérieur au remplacement.*

**▣ La restitution du prix**

*Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles :*

⊕ *le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix*

*OU*

⊕ *garder le bien et obtenir une partie du prix.*

*Il en ira de même si la solution demandée, proposée ou convenue ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur, ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci, compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. Si le défaut de conformité est mineur la résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée.*

**OBSERVATIONS**



Le bien doit présenter les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre compte tenu des informations données par le vendeur, le producteur ou son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage. Si des caractéristiques précises (par exemple une couleur, des dimensions...) ou un usage spécial (par exemple, résistance d'un bien à haute température...) ont été stipulés par les parties, le vendeur sera tenu aux mêmes obligations de conformité<sup>11</sup>.



Les dispositions suivantes s'appliquent à la vente de bien, ainsi qu'aux prestations de services s'accompagnant de la vente de biens.

VENTE DE BIEN	PRESTATION DE SERVICE	PRESTATION DE SERVICE S'ACCOMPAGNANT DE LA VENTE DE BIEN
Application de la garantie de conformité.	Application du droit commun relatif à l'exécution des obligations contractuelles.	Application de la garantie de conformité.

**SUGGESTION DE MISE EN PLACE DE LA GARANTIE DE CONFORMITÉ**

SI LE BIEN LIVRÉ OU LA PRESTATION DE SERVICE N'EST PAS CONFORME À VOTRE COMMANDE

Nous vous recommandons d'envoyer un courrier électronique à l'adresse indiquée :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Préciser les informations suivantes :

- 1) numéro de commande, prénom, nom et adresse :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 2) référence du ou des articles que vous souhaitez renvoyer

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 3) motif du retour de l'article non conforme : article endommagé, article ou taille de l'article incorrects, article en double, qualité non conforme à vos attentes, etc.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lorsque nous aurons reçu votre article, nous vous informerons par courrier électronique de votre remboursement. Le remboursement sera effectué sous la même forme que le paiement d'origine dans les ..... jours ouvrables après réception de l'article renvoyé.

 **Veillez à bien indiquer la raison du retour et la modalité que vous avez choisie :**

remplacement

ou

remboursement

motif du retour

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 **Assurez-vous également que le bordereau d'expédition est renvoyé avec le ou les articles afin de traiter votre demande le plus rapidement possible.**

**ARTICLE 12 :  
GARANTIE COMMERCIALE  
(FACULTATIVE)<sup>12</sup>**

*Si le vendeur ou prestataire offre une garantie commerciale,*

*Sont précisés :*

- le contenu de la garantie,
- les éléments nécessaires à sa mise en œuvre,
- sa durée,
- son étendue territoriale,
- le nom et l'adresse du garant.

*Toute remise en état couverte par la garantie qui comprendrait une période d'immobilisation d'au moins sept jours s'ajoute à la durée de la garantie qui restait à courir.*

**OBSERVATIONS**



Le vendeur propose ici des avantages au consommateur qui vont au-delà des règles légales auxquelles il est normalement tenu, ce qui peut par exemple se traduire par une extension de garantie.

Si elle existe, la garantie commerciale doit être énoncée de manière visible sur le site.

Ces dispositions ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

**ARTICLE 13 :  
RECONDUCTION DES CONTRATS POUR  
LES PRESTATIONS DE SERVICE<sup>13</sup>**

*Si le contrat comprend une clause de reconduction tacite (exemple : contrats d'abonnement), le professionnel informe le consommateur, avant le terme du contrat au plus tôt trois mois à l'avance et au plus tard un mois, qu'il aura la possibilité de mettre fin à son engagement si il le souhaite<sup>14</sup>.*

**OBSERVATIONS**



Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, le consommateur peut mettre un terme au contrat, à tout moment, à compter de la date de reconduction, et ce, gratuitement. Les avances perçues par le prestataire pour la période de reconduction doivent alors être remboursées, déduction faite des sommes correspondant à l'exécution du contrat.

A défaut de remboursement dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, le professionnel est tenu au paiement d'intérêts, au taux d'intérêt légal.

**ARTICLE 14 :  
DONNÉES  
NOMINATIVES**

Le consommateur :  
(cocher la case correspondante)

donne son consentement

ou

s'oppose expressément

1. à l'utilisation des données nominatives recueillies aux termes de la présente commande, au titre du fichier de clientèle du commerçant.

et / ou

2. à la diffusion de ces données à des tiers.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le consommateur dispose à tout moment, notamment, d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification.

Le professionnel indique les coordonnées du service auprès duquel le consommateur peut exercer ses droits :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il précise également le numéro d'enregistrement de la déclaration :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pour plus d'information :  
<http://www.cnil.fr/>.



Au titre des bonnes pratiques, il est fortement recommandé au professionnel de ne pas utiliser le procédé de la case précochée.

**OBSERVATIONS**



Tout traitement de données nominatives doit être déclaré auprès de la CNIL et ne peut être mis en œuvre qu'après délivrance du récépissé, le cas échéant par voie électronique. Toute opération de commerce électronique implique une telle déclaration.

Exemple :

Toute information qui identifie une personne (nom, sexe, âge, date et lieu de naissance, adresse mail, adresse, téléphone, etc.).



Attention, sauf dérogation, vous ne pouvez pas collecter des données dites sensibles (origines raciales ou ethniques, opinions politiques, etc.).

Les données doivent être collectées et traitées de manière loyale et licite pour des finalités précises, explicites et légitimes. Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard de ces finalités. Enfin, elles doivent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Un traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou doit être lié à l'exécution, soit d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.

**ARTICLE 15 :  
LOI APPLICABLE A L'ACTIVITÉ  
DU VENDEUR OU PRESTATAIRE  
ÉTABLI EN FRANCE<sup>15</sup>**

*Les parties conviennent que le présent contrat est soumis au droit français.*

 Cependant, une option subsidiaire peut être retenue par le vendeur ou le prestataire :

*Les parties conviennent que le présent contrat est soumis au droit..... (indiquer la loi de l'État sur le territoire duquel le consommateur a sa résidence habituelle).*

**OBSERVATIONS**

La loi applicable à l'activité commerciale du vendeur est celle de l'État sur le territoire duquel la personne qui exerce l'activité de commerce électronique est établie, sous réserve de la commune intention de celle-ci et du destinataire des biens et services. Une personne est considérée comme étant établie en France, dès lors qu'elle est installée d'une manière stable et durable, pour exercer effectivement son activité, quel que soit, s'agissant d'une personne morale, le lieu d'implantation de son siège social.



En toute hypothèse, le principe de la loi du pays d'établissement ne doit pas avoir pour effet de priver un consommateur ayant sa résidence habituelle sur le territoire d'un autre État de la protection des dispositions de sa loi locale si elles sont plus protectrices.

Enfin, sur la politique d'importation du pays dont le consommateur est ressortissant : il existe, en effet, dans de nombreux pays, des restrictions ou des interdictions à l'import qui peuvent se justifier pour diverses raisons (religion, santé publique, protection de l'environnement, etc.) ; il est fortement conseillé au consommateur ainsi qu'au vendeur de se renseigner sur ces restrictions ou interdictions particulières, le vendeur ou prestataire doit faire également diligence, dans la mesure du possible.

**ARTICLE 16 :  
RÈGLEMENT  
DES LITIGES**

*Le consommateur peut choisir entre plusieurs voies de règlement des litiges.*

**☐ Clause de médiation**

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis au règlement de médiation du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) auquel les parties déclarent adhérer<sup>16</sup>.

**☐ Clause de recommandation en ligne**

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la Recommandation en ligne du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris)<sup>17</sup> auquel les parties déclarent adhérer.

**☐ Clause de renvoi au droit commun**

- ⊕ Si la requête émane du consommateur, le tribunal territorialement compétent, en cas de litige, est ..... (indiquer au choix du consommateur le tribunal de l'État membre du vendeur ou celui du lieu de son domicile).
- ⊕ Si la requête émane du commerçant, le tribunal territorialement compétent, en cas de litige, est ..... (indiquer le tribunal de l'État membre du domicile du consommateur).

**OBSERVATIONS**

La médiation est initiée à la demande des parties, soit parce qu'une clause du contrat à l'origine du différend le prévoit, soit parce qu'elles choisissent d'y recourir expressément et librement. La médiation fait intervenir un tiers impartial qui aide les cocontractants à trouver eux-mêmes une solution optimale, dans le respect de leurs intérêts respectifs.

Si la médiation est réussie, elle peut aboutir à un accord entre les parties, qui pourra être concrétisé par la rédaction d'un écrit. Si cet écrit répond aux conditions prévues par l'article 2044<sup>18</sup> du Code civil, il aura la valeur d'une transaction. Dans cette hypothèse, il pourra être homologué par le juge, à la requête d'une ou des parties, lui conférant ainsi une autorité semblable à celle d'un jugement.<sup>19</sup>

La recommandation en ligne est une procédure de règlement amiable des conflits totalement informatisée et sécurisée. Elle consiste à obtenir d'un tiers indépendant - aviseur indépendant, une recommandation quant à la solution à donner au litige. Cette recommandation n'a pas, par elle-même, d'effet contraignant, mais elle peut être intégralement reprise, par les parties, sous la forme d'un protocole d'accord ou servir de fondement à une négociation. Une telle procédure leur permet de résoudre à l'amiable leurs difficultés, sans avoir à se déplacer.

## AUTRES PRECAUTIONS A PRENDRE...



### Produits interdits à la vente et limitation géographique

Selon le droit français, la vente à distance de certains biens ou services est interdite (par exemple, produits pharmaceutiques, armes, objets contraires aux bonnes mœurs ou portant atteinte à la dignité humaine, vente d'immeuble en raison de l'exigence d'un acte notarié) ou soumise à restrictions (notamment, démarchage médical des patients, tabacs et alcools, prestations d'enseignement, denrées alimentaires). Par ailleurs, des droits étrangers peuvent comporter d'autres interdictions ou contraintes selon leur propre conception de la protection des consommateurs.

Pour ne pas enfreindre ces restrictions, le commerçant peut délimiter, au préalable, une zone géographique de couverture de son offre ainsi que la zone géographique de livraison. Techniquement, cela peut s'accompagner d'un « filtre-pays » permettant de bloquer les commandes émanant des pays non couverts par l'offre.

La limitation géographique de l'offre n'est pas obligatoire, elle évite au commerçant d'être engagé au-delà de la zone commerciale qu'il souhaite prospecter. Cette précaution limite sa responsabilité lorsqu'il offre des produits dont la vente est interdite dans certains pays. Pour plus de précisions, voir le site Internet de la douane : <http://www.douane.gouv.fr/>



### Défaut de conformité

La responsabilité du professionnel ne pourra être engagée si le consommateur invoque un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté (par exemple pour l'achat d'un matériel d'exposition). Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis (qualité médiocre ou ne correspondant pas aux matériaux normalement utilisés).

En cas de défaut de conformité, le consommateur dispose d'un délai de deux ans pour agir à compter de la délivrance du bien. Passé ce délai, il ne pourra plus profiter des remèdes de la garantie (réparation ou remplacement).

Si des défauts de conformité apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien, ils sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci ne correspond pas à la nature du bien ou au défaut de conformité invoqué.

Ces dispositions ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.



### Cryptographie : une solution technique sécuritaire

La sécurisation des communications en ligne constitue l'une des conditions essentielles de développement du commerce électronique. Cette sécurité, gage de la confiance des utilisateurs, est assurée par le cryptage des données dont le régime a été assoupli par la loi du 21 juin 2004.<sup>20</sup>

Aujourd'hui trois régimes coexistent suivant qu'il s'agisse de la fourniture, de l'utilisation, de l'importation ou de l'exportation des moyens de cryptage :

- ⊕ la fourniture, le transfert depuis ou vers un État membre de la Communauté européenne, l'importation et l'exportation des moyens de cryptographie assurant exclusivement des fonctions d'authentification ou de contrôle d'intégrité sont libres ;
- ⊕ en revanche, les prestations de fourniture, le transfert depuis un État membre ou l'importation de moyens assurant des fonctions de confidentialité sont soumises à une déclaration préalable auprès du Premier ministre<sup>21</sup>, avec mise à disposition de leurs caractéristiques techniques ainsi que le code source du logiciel<sup>22</sup> ;
- ⊕ enfin, le transfert vers un État membre et l'exportation d'un moyen de cryptographie intégrant des fonctions de confidentialité sont soumis à une autorisation<sup>23</sup> du Premier ministre<sup>24</sup>.



### Archivage des contrats électroniques

Lorsque le contrat porte sur une somme supérieure à 120 euros, le professionnel assure la conservation de l'écrit qui le constate pendant un délai de dix ans et en garantit à tout moment l'accès à son cocontractant si celui-ci en fait la demande.

Le délai de dix ans est fixé à compter de la conclusion du contrat lorsque la livraison du bien ou l'exécution de la prestation est immédiate.

Dans le cas contraire, le délai court à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci.

## 27 - CCIP - Contrat-type de commerce électronique

Bien que la loi ne prévoit rien de spécifique en la matière, il peut s'avérer très utile pour le commerçant de procéder à l'archivage d'un certain nombre d'éléments liés à la vente, notamment en cas de litige, afin de permettre au juge d'interpréter le contrat plus simplement.

Ce qui comprend :

- ⊕ le détail de la commande
- ⊕ le descriptif de l'objet commandé
- ⊕ les photos de l'objet
- ⊕ les éléments fournis autour de la commande (délai de livraison, garanties...)
- ⊕ les conditions générales de vente à la date du contrat
- ⊕ les conditions particulières de vente si elles existent
- ⊕ le moyen de paiement utilisé.... Notamment en cas de contestation



### Déclaration à la CNIL

La collecte d'informations nominatives doit faire l'objet par le vendeur d'une déclaration à la CNIL :

- ⊕ <http://www.cnil.fr/> conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- ⊕ Formulaire de collecte d'informations : modèles types fournis par la CNIL : site de la CNIL <http://www.cnil.fr/>

Pour toute information :





## COMMANDER EN LIGNE - Questions pratiques -



### 1 - Comment puis-je être sûr(e) que ma commande a été validée ?

- ⊕ Un récapitulatif reprenant l'ensemble de vos choix et le prix total du bien ou du service vous permet de vérifier le détail de votre commande. Sous réserve d'avoir préalablement accepté les conditions de vente, vous pouvez valider votre commande.
- ⊕ Un accusé de réception de la commande sera envoyé par le vendeur ou le prestataire au consommateur par courrier électronique.
- ⊕ Le consommateur réitère matériellement l'acceptation du contrat par le procédé du double clic.

Pour en savoir plus : voir les conditions générales de vente article 6.



Assurez-vous que les coordonnées que vous communiquez lors de votre commande sont correctes et qu'elles vous permettront de recevoir la confirmation de celle-ci. Si vous ne recevez pas cette confirmation, contactez-nous à l'adresse suivante :

---

---

---



### 2 - Mon paiement en ligne est-il sécurisé ?

- ⊕ Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation.

Nous avons adopté le procédé de cryptage suivant (matérialisé par un élément visuel, type cadenas) :

### 3 - Dans quel délai puis-je me rétracter ?



Vous disposez d'un délai de 7 jours pour vous rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité à l'exception des frais de retour du produit, le cas échéant :

- ⊕ à compter de la réception de votre achat (vente de biens),
- ⊕ à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Le vendeur ou prestataire rembourse l'acheteur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date de rétractation.

Pour en savoir plus : voir les conditions générales de vente article 8.

### 4 - Dans quel délai serai-je livré ?



Tableau indicatif

Délai de livraison en France métropolitaine	... jours
Délai de livraison dans les DOM-TOM	... jours
Délai de livraison dans l'Union européenne	... jours
Délai de livraison hors Union européenne	... jours

Pour en savoir plus voir les conditions générales de vente article 10.

### 5 - Que se passe t-il en cas de livraison d'un bien non conforme ?

En cas de défaut de conformité, le consommateur a une double option :

- ⊕ le remplacement ou la réparation du bien acheté
- ⊕ la restitution du prix



Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles :

- ⊕ le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix
- ou
- ⊕ garder le bien et obtenir une partie du prix.

Pour en savoir plus : voir les conditions générales de vente article 11.

## 6 - Mes données personnelles sont-elles protégées ?



Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, vous disposez notamment d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit de nous écrire en ligne à \_\_\_\_\_ ou par courrier à \_\_\_\_\_, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail, adresse.

Pour en savoir plus : voir les conditions générales de vente article 14.

### 31 - CCIP - Contrat-type de commerce électronique

---

<sup>1</sup> Voir en ce sens l'ordonnance n°2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs JO du 7 juin 2005.

<sup>2</sup> Article 1369-1 du Code civil (Article 25 II de la loi du 6 août 2004).

<sup>3</sup> Article 1369-1 du Code civil.

<sup>4</sup> Article L.113-3 du Code de la consommation.

<sup>5</sup> Article 1369-2 du Code civil.

<sup>6</sup> Article 1369-2 du Code civil (Article 25 II de la loi du 6 août 2004).

<sup>7</sup> Article 8 de la directive européenne du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, JOCE L.144 du 4 juin 1997, p. 9. Cette directive a été transposée en droit français par l'Ordonnance du 23 août 2001, JO du 25 août 2001.

<sup>8</sup> Article L.132-6 du Code monétaire et financier.

<sup>9</sup> Article L.121-20 du Code de la consommation (Ordonnance du 23 août 2001).

<sup>10</sup> Articles L.211-1 et suivants modifiés par l'ordonnance du 17 février 2005 n°2005-136 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur.

Ces règles s'appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels ainsi qu'aux contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire. Sont également concernés l'eau et le gaz lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée. Sont en revanche exclus :

- les biens vendus par autorité de justice ;
- les biens vendus aux enchères publiques ;
- l'électricité.

<sup>11</sup> Est producteur le fabricant d'un bien meuble corporel, l'importateur de ce bien sur le territoire de la Communauté européenne ou toute personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif.

<sup>12</sup> Articles L.211-15 et 16 modifiés par l'Ordonnance du 17 février 2005 n°2005-136 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur.

<sup>13</sup> Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur.

<sup>14</sup> Article L.136-1 du Code de la consommation.

<sup>15</sup> Articles 14 et 17 de la loi n°2004-575 « Pour la confiance dans l'économie numérique » du 21 juin 2004, JO du 22 juin 2004 n°2.

<sup>16</sup> CMAP- Tel : 01 44 95 11 40 ou [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

<sup>17</sup> La recommandation en ligne proposée par le CMAP est disponible sur [www.aegisolutions.fr](http://www.aegisolutions.fr)

<sup>18</sup> Selon l'article 2044 du Code civil, « La transaction est un contrat par lequel les parties terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître. Ce contrat doit être rédigé par écrit ».

<sup>19</sup> Article 1441-4 du Nouveau Code de procédure civile.

<sup>20</sup> Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, précitée.

<sup>21</sup> Des dispenses à cette formalité préalable peuvent être prévues dans l'intérêt de la défense nationale.

<sup>22</sup> En cas de non-respect de cette obligation, les personnes intéressées sont punies d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 15 000 euros.

<sup>23</sup> Des dispenses à cette formalité préalable peuvent être prévues dans l'intérêt de la défense nationale.

<sup>24</sup> Sous peine, pour les intéressés, d'être sanctionnés de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 30 000 euros.