
E-COMMERCE & REGLEMENTATION

Retrouvez toutes les informations sur :

- Entreprendre.service-public.fr
- Francenum.gouv.fr

1. E-COMMERCE ET ACTIVITES REGLEMENTEES

▪ Principe

La vente en ligne est libre pour les produits, neufs ou d'occasions, comme pour les services.

Attention ! La vente de tabac est interdite en ligne.

▪ 2 exceptions

- Pour la vente d'**alcools** sur internet, il faut posséder une licence, avoir suivi une formation et le site doit comporter un bandeau rappelant l'interdiction de vente aux mineurs.

NB : il est interdit de vendre aux mineurs des produits incitant la consommation d'alcool.

- Pour la vente de **médicaments délivrés sur ordonnance** sur internet, il faut avoir une pharmacie physique ouverte au public, recueillir l'autorisation de l'Agence régionale de la santé et informer l'Ordre national des pharmaciens.

2. E-COMMERCE ET OBLIGATIONS LEGALES

▪ Les mentions légales

Ces mentions doivent permettre de vous identifier et son obligatoires. Elles peuvent faire l'objet d'une page spéciale ou être insérées dans les conditions générales de vente.

Les éléments :

- Dénomination sociale, forme juridique, adresse du siège et montant du capital social

- L'entrepreneur individuel doit renseigner son nom, prénom et adresse.
- Numéro d'immatriculation au Registre du commerce et des sociétés ou numéro Siren
- Mail et numéro de téléphone pour contacter votre entreprise
- Numéro d'identification à la TVA
- Identité de l'hébergeur: nom ou dénomination sociale, adresse et numéro de téléphone
- Si vous exercez une activité réglementée et soumise à autorisation (pharmacie ou débit de boissons, par exemple) : nom et adresse de l'autorité qui a délivré l'autorisation

▪ **Les conditions générales de vente (CGV)**

- Pour la vente aux particuliers, les CGV sont obligatoires et contiennent les informations suivantes
 - Caractéristiques essentielles des produits et/ou services
 - Prix TTC €
 - Frais, date et modalités de livraison
 - Modalités d'exécution du contrat
 - Modalités de paiement
 - Droit de rétractation
 - Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés
 - Garantie commerciale et service après-vente
 - Durée du contrat et conditions de résiliation, si nécessaire
 - Caution ou garantie à fournir par le client, si nécessaire
 - Durée minimale des obligations contractuelles du client, si nécessaire
 - Existence d'un code de conduite applicable au contrat, si nécessaire
 - Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent et possibilité de recourir à un médiateur
 - Lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : [ici](#)
- Pour la vente aux professionnels, les CGV sont facultatives mais doivent être communiquées sur simple demande et contiennent les informations suivantes :
 - Prix HT € : barèmes de prix ou méthode de calcul du prix
 - Rabais et ristourne : doivent être fixées selon des critères précis et objectifs
 - Escomptes commerciaux : réduction accordée à un client en cas de paiement anticipé
 - Modalités de paiement
 - Frais et date de livraison
 - Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent

▪ Contrat de vente et livraison

En l'absence de présence physique, la vente en ligne entre un professionnel et un particulier est soumise à une procédure spéciale :

– Saisie de la commande

Vous devez indiquer au client les informations suivantes :

- Prix et caractéristiques essentielles
- Si c'est un abonnement, sa durée d'engagement
- Étapes à suivre
- Permettant au client de vérifier et corriger d'éventuelles erreurs, via la visualisation de son panier par exemple
- Langues proposées
- Modalités d'archivage du contrat, si le montant est supérieur à 119 €
- Moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales

– Confirmation de la commande

Après sa saisie, la commande doit respecter 3 étapes obligatoires :

- Récapitulatif détaillé de la commande avec son prix total
- Modification éventuelle de la commande
- Confirmation définitive de la commande

NB : Une fois la commande passée, vous devez en accuser réception sans délai injustifié, par voie électronique.

– Délai de livraison

Vous devez indiquer la date limite à laquelle vous vous engagez à livrer le bien ou exécuter la prestation.

Si aucune date n'est renseignée, la livraison doit intervenir au plus tard 30 jours après la commande en ligne.

En cas de retard, le client peut demander l'annulation et le remboursement. Vous disposez alors d'un délai de 14 jours pour le rembourser.

NB : vous ne pouvez pas imposer un remboursement par avoir.

– Moyens de paiement

Le paiement peut être effectué lors de la commande ou de la livraison, via plusieurs modes : CB ; virement bancaire ; PayPal ou Paylib ; SMS ou fournisseur d'accès à

internet (montant facturé sur le téléphone/internet) ; Chèque ou espèces : pour un paiement à la livraison.

– Droit de rétractation du client

Le client bénéficie d'un droit de rétraction pendant une période de 14 jours, y compris pour ce qui est soldé ou d'occasion.

Le délai court à compter du lendemain de la réception pour la vente de bien et à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Le remboursement se fait sous 14 jours.

Attention, il y a des exceptions au droit de rétractation :

- Produit personnalisé : confectionné spécialement pour le client, comme le sur-mesure
- Produit rapidement périssable, comme l'alimentaire
- CD, DVD ou logiciel informatique s'il a été descellé par le consommateur
- Produit descellé après la livraison et ne pouvant être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de santé
- Journaux, périodiques ou magazines (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications)
- Prestation de service d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournie à une date déterminée.
- Prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après accord préalable exprès et renoncement exprès à son droit de rétractation.

– Résiliation d'abonnement par voie électronique

Depuis le 1^{er} juin 2023, vous devez mettre à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite lui permettant de résilier son contrat d'abonnement par voie électronique.

La résiliation en 3 clics sur le site francenum.gouv.fr : cliquez [ici](#)

Cette obligation s'applique même si le contrat initial n'a pas été conclu par voie électronique.

La fonctionnalité doit être présentée sous la mention « résilier votre contrat » ou sous une formule analogue dénuée d'ambiguïté et affichée en caractères lisibles.

Le consommateur doit pouvoir vous notifier la résiliation du contrat par l'activation d'une fonction, directement accessible à partir de la page récapitulative de ses informations (identité, coordonnées, numéro de contrat...), afin de lui permettre d'en vérifier l'exactitude.



GÉRER

NB : s'il souhaite résilier avant l'échéance, le client doit fournir un motif légitime et l'entreprise doit être en mesure de lui indiquer où et comment envoyer son justificatif (adresse postale, mail...).

L'entreprise doit confirmer la réception de la notification de résiliation.