

Note reprenant les obligations relatives aux sites de E-commerce pour le projet de **Maison Dubois** par **Vivoo Digital**

Version actuel : 1.0

Liste de diffusion :

Date	Auteur	V.	Donné à	Nature de la modification
15.05.21	Philippe Lepever	1.0		Création de ce document

Sommaire

Protection des données personnelles	3
Texte de lois	3
Obligations légales à mettre sur le site	3
Conseils de Vivoo Digital	3
Conditions Générales de Vente	4
Texte de lois	4
Obligations légales à mettre sur le site	4
Conseils de Vivoo Digital	4
Conditions Générales d'Utilisation	5
Texte de lois	5
Obligations légales à mettre sur le site	5
Conseils de Vivoo Digital	5
Mentions légales	6
Texte de lois	6
Obligations légales à mettre sur le site	6
Conseils de Vivoo Digital	6
La gestion des Cookies	7
Texte de lois	7
Obligations légales à mettre sur le site	7
Conseils de Vivoo Digital	7
Droit de rétractation pour le client	8
Texte de lois	8
Obligations légales à mettre sur le site	8
Conseils de Vivoo Digital	8
Droit de retour pour le client	9
Texte de lois	9
Obligations légales à mettre sur le site	9
Conseils de Vivoo Digital	9
Informations sur le délai de livraison	10
Texte de lois	10
Obligations légales à mettre sur le site	10
Conseils de Vivoo Digital	10
Informations sur le prix	11
Texte de lois	11
Obligations légales à mettre sur le site	11
Conseils de Vivoo Digital	11

Protection des données personnelles

Texte de lois¹

Le commerçant en ligne doit respecter certaines obligations :

- Recueillir l'accord des clients
- **Informers les clients de leur droit d'accès, de modification et de suppression des informations collectées**
- **Veiller à la sécurité des systèmes** d'information et la confidentialité des données
- Assurer la **confidentialité des données**
- **Indiquer une durée de conservation des données**

Le commerçant en ligne n'est **pas autorisé à envoyer un courriel commercial sans l'accord préalable du destinataire**, donné au moment de la collecte du courriel, sauf si :

- La personne est déjà cliente et que la prospection concerne des produits identiques à ceux déjà fournis
- La prospection n'est pas de nature commerciale (caritative par exemple)

Dans ces deux cas, la personne doit, au moment de la collecte de son adresse, être informée de son utilisation pour prospection, et pouvoir s'y opposer. Dans tous les cas, chaque courriel doit obligatoirement :

- Préciser l'identité de l'annonceur
- Proposer un moyen simple de s'opposer à la réception de nouvelles sollicitations (par exemple un lien pour se désinscrire à la fin du message)

Obligations légales à mettre sur le site

Sur la page "Politiques de Confidentialité", il faut mettre les différentes informations sur la protection des données personnelles.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence conseille d'utiliser un générateur de politique de confidentialité, comme celui de Shopify : <https://www.shopify.fr/outils/generateur-de-politique>

¹ Texte de lois pris sur le site service-public.fr : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

Conditions Générales de Vente

Texte de lois²

Le but :

- Les CGV servent à **encadrer des relations commerciales** (e-commerce, prestation de services, etc.)
- Les CGU servent à **réglementer l'utilisation d'un service** (ici un site internet) ;

Les CGV sécurisent les deux parties au contrat de vente en détaillant les droits et devoirs de chacun. En tant que professionnel, cette obligation de transparence permet de réduire considérablement le risque de litige entre vos clients et vous-même.

Si votre client est un consommateur-particulier la communication des CGV constitue une obligation.

Les CGV doivent **être adaptées à l'activité de l'entreprise**. C'est pourquoi il est conseillé de se faire **accompagner par un conseiller juridique ou un avocat**, pour :

- **ne pas s'exposer au risque d'enfreindre la loi** qui fixe un certain nombre d'informations qu'il est obligatoire d'indiquer et de clauses qui sont interdites, sous peine de sanctions
- **ne pas créer des obligations potentiellement génératrices de contentieux** : une fois acceptées, tant le client que l'entreprise sont liés par les dispositions contenues dans les CGV et n'auront pas d'autres choix que de les appliquer à la lettre. En cas de contentieux, l'entreprise qui ne respecte pas les CGV est considérée comme fautive.

Le client doit donc être en mesure de les lire avant de conclure une vente ou prestation de service, ou encore de s'engager de quelque manière envers l'entreprise.

Le client doit accepter les CGV de manière expresse. Dans le cas où il s'agit d'une page web, présentant les CGV, le fait que le client coche une case valant acceptation (qui ne doit pas être précochée).

Obligations légales à mettre sur le site

Il faut créer la page "CGV". Il faut mettre les différentes informations et mettre un lien vers cette page dans le menu en bas de page.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence conseille aussi de mettre le lien des CGV dans le récapitulatif de la commande.

² Texte de lois pris sur le site [francenum.gouv.fr](https://www.francenum.gouv.fr) : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/rediger-des-conditions-generales-de-vente-sur-son-site-internet>

Conditions Générales d'Utilisation

Texte de lois³

Elle va fixer contractuellement toutes les règles d'utilisation de votre site, et définir les droits et obligations des internautes ainsi que les vôtres. Les CGU permettent ainsi de limiter votre responsabilité et les risques de contentieux.

Les CGU, contrairement aux mentions légales, ne sont **pas obligatoires**. Toutefois, la majorité des sites internet choisissent d'**avoir une page de CGU**.

Les CGU servent à réguler l'utilisation d'un service (ici un site internet). Les CGV servent à encadrer des relations commerciales (e-commerce, prestation de services, etc.)

Les droits de l'utilisateur doivent être précisés. Ces dispositions des conditions générales d'utilisation permettent d'engager la responsabilité de l'utilisateur.

Il est utile de rappeler que les éléments du site sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle (droit d'auteur) et que leur utilisation sans le consentement de l'éditeur est interdite.

Il est important d'indiquer que l'éditeur met tout en œuvre pour assurer l'exactitude et la mise à jour des informations fournies sur le site, bien que ces informations peuvent être erronées.

Si vos articles sont ouverts aux commentaires ou si votre site dispose d'un forum, il est utile de vous dédouaner de toute responsabilité du fait des utilisateurs du site, par exemple si ces derniers publient du contenu erroné ou des propos injurieux.

Obligations légales à mettre sur le site

Les CGU ne sont pas obligatoires mais fortement conseillés.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence Vivoo Digital conseille de créer une page spécialement pour les CGU. Mettre un lien vers cette page dans le menu en bas de page.

³ Texte de lois pris sur le site [francenum.gouv.fr](https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/rediger-des-conditions-generales-dutilisation-cgu-pour-son-site-internet) : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/rediger-des-conditions-generales-dutilisation-cgu-pour-son-site-internet>

Mentions légales

Texte de lois⁴

Les mentions légales sur un site internet **sont obligatoires**. Leur rédaction varie en fonction de votre type de structure et de vos pratiques en matière de gestion des données personnelles. Au-delà de l'obligation, une élaboration soignée de vos mentions légales témoignera de votre professionnalisme et réduira les risques de contentieux.

Elles doivent permettre d'identifier facilement les responsables du site. Cette volonté de **transparence** garantit ainsi à chacun de pouvoir contacter son propriétaire en cas de problème ou litige.

Le non-respect de ces obligations expose à des sanctions pouvant aller jusqu'à un an d'emprisonnement et 375 000 euros d'amende.

Les mentions d'identification servent à **identifier le propriétaire d'un site, ainsi que l'hébergeur du site internet**.

Pour une personne morale, une société, il faut afficher :

- la dénomination sociale de l'entreprise : nom de l'entreprise et numéro SIRET,
- sa forme juridique,
- le montant de son capital social,
- l'adresse du siège social.

A ces informations d'identification de votre structure vous devez ajouter celles relatives à votre hébergeur du site internet : nom, adresse et numéro SIRET.

Obligations légales à mettre sur le site

Il faut que les internautes puissent accéder à la page des "Mentions légales" facilement partout sur le site web.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence conseille de mettre, dans la page des "Mentions légales", les sections suivantes :

- Éditeur
- Hébergeur
- Propriété intellectuelle
- Collecte et utilisation des données à caractère personnel.

⁴ Texte de lois pris sur le site [francenum.gouv.fr](https://www.francenum.gouv.fr) :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/quelles-sont-les-mentions-legales-pour-un-site-internet-professionnel>

La gestion des Cookies

Texte de lois⁵

Pour analyser le comportement des internautes, comme par exemple leurs navigations, leurs habitudes de consommation, leurs déplacements... les sites utilisent de petit fichier déposé sur l'ordinateur de l'internaute : le cookie.

On distingue :

- Les cookies « nécessaires » au bon fonctionnement du site internet. Ils permettent par exemple d'enregistrer un panier d'achat, des identifiants de connexion ou de suivre les actions d'un internaute sur le site web
- Les autres cookies, internes ou externes, qui collectent des données personnelles de l'utilisateur pour suivre le comportement de l'utilisateur et servir à des finalités publicitaires

A l'exception des cookies nécessaires au fonctionnement du site internet, l'utilisation de tous les autres cookies doit être expliquée de manière claire et précise à tous les utilisateurs du site internet.

De plus, il est obligatoire de demander un consentement préalable au traitement de ces données personnelles. C'est la fenêtre qui s'affiche quand vous visitez un site pour la première fois et qui vous demande si vous acceptez les conditions (relatives à la gestion de vos données personnelles) du site.

Obligations légales à mettre sur le site

Il faut informer et avoir le consentement préalable de l'internaute pour la première fois.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence conseille de mettre un bandeau en bas de la fenêtre du site avec un texte expliquant l'utilisation des cookies et avec un bouton "J'ai compris". Il faut aussi créer une page "Politique de gestion des Cookies".

⁵ Texte de lois pris sur le site [francenum.gouv.fr](https://www.francenum.gouv.fr) : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/quelles-sont-les-mentions-legales-pour-un-site-internet-professionnel>

Droit de rétractation pour le client

Texte de lois⁶

L'acheteur en ligne, comme tout consommateur de VPC, a un **droit de rétractation de 14 jours** à partir du lendemain où il entre en possession du bien ou accepte l'offre pour une prestation, **sans justification, ni paiement de pénalités de sa part**. Il peut cependant être redevable des frais de retour.

Ce droit de rétractation s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou en déstockage.

Lors de la conclusion du contrat, le **client doit impérativement être informé des conditions du droit de rétractation** : durée du délai, point de départ, remboursement du produit, paiement des frais de retour, notamment.

Le professionnel doit communiquer au consommateur, avant la conclusion du contrat, un formulaire de rétractation.

Le remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, doit être fait dans les 14 jours à partir du moment où le professionnel est informé de la décision du client de se rétracter.

À condition que cela soit clairement signalé au moment de l'achat, certains produits ou prestations ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent pas être remboursés :

Bien confectionné spécialement pour le consommateur (du sur-mesure par exemple)

- Produit ne pouvant être par nature réexpédié
- Produit périssable (alimentaire par exemple)
- Cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été ouverts par le consommateur
- Presse (journaux, périodiques ou magazines)
- Prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs

Obligations légales à mettre sur le site

Sur la page "Politiques de Retour et de Remboursement", il faut mettre les différentes informations sur les conditions du droit de rétractation.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence Vivoo Digital conseille de créer une page spécialement pour la rétractation avec un formulaire à remplir. Mettre un lien vers cette page dans le menu en bas de page.

Voici un exemple : <https://www.univers-du-coeur.com/formulaire-de-retractation.html>

⁶ Texte de lois pris sur le site service-public.fr :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

Droit de retour pour le client

Texte de lois⁷

Le vendeur doit reprendre un article en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse.

Le consommateur **doit le réexpédier dans son emballage d'origine**, en indiquant le motif de refus sur le bon de livraison ou la facture et peut exiger les éléments suivants :

- Nouvelle livraison respectant la commande
- Réparation du produit défectueux
- Échange du produit par un autre similaire ou
- Annulation de la commande (avec remboursement des sommes versées avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice).

Le consommateur doit payer les coûts directs de renvoi, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il n'a pas informé le consommateur que ces coûts sont à sa charge.

[...]

A savoir : **l'e-commerçant doit assurer la garantie légale de conformité qui permet au consommateur de choisir entre échange et réparation, en cas de défaut de fabrication ou de panne d'un produit neuf, pendant 2 ans. Le professionnel doit répondre à cette demande dans un délai maximum d'un mois.**

Obligations légales à mettre sur le site

Sur la page "Politiques de Retour et de Remboursement", il faut mettre les différentes informations sur les conditions du retour d'un article.

Conseils de Vivoo Digital

Sur la page "Conditions Générales de Vente", l'agence conseille de mettre la durée de Garantie si elle est inférieure à 2 ans.

⁷ Texte de lois pris sur le site service-public.fr :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

Informations sur le délai de livraison

Texte de lois⁸

Suite à un achat à distance auprès d'un vendeur professionnel, vous avez des droits concernant la date de livraison du bien ou de la prestation de services ainsi que sur le suivi de votre commande. Ces droits peuvent notamment concerner les cas de mauvaise exécution ou absence de livraison de votre commande. Les achats à distance concernés sont ceux effectués sur internet, par correspondance, téléphone ou téléachat.

Le vendeur professionnel doit vous livrer le bien ou vous fournir le service à la date ou dans le délai indiqué avant et lors de la conclusion du contrat.

S'il ne vous a pas indiqué de date ou délai, ou en l'absence d'accord avec vous, le vendeur doit vous livrer le bien ou fournir le service au plus tard 30 jours après votre commande.

Obligations légales à mettre sur le site

Le délai de livraison n'est pas obligatoire car, par défaut, c'est 30 jours maximum.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence conseille de mettre le délai de livraison sur le site web comme réassurance⁹ pour informer le prospect.

⁸ Texte de lois pris sur le site service-public.fr :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10037>

⁹ Conseils sur les éléments de réassurance du site LaFabriqueDuNet :

<https://www.lafabriquedunet.fr/creation-site-ecommerce/articles/7-conseils-pour-ameliorer-la-reassurance-de-son-site-ecommerce/>

Informations sur le prix

Texte de lois¹⁰

L'information sur le prix d'un produit ou d'un service est donc primordiale pour le consommateur qui doit pouvoir choisir en toute connaissance de cause et sans avoir à le demander. **Elle est également obligatoire.**

Les prix des produits ou services disponibles à la vente, ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, **doivent être visibles et compréhensibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises.**

L'information sur les prix est obligatoire quelles que soient les formes de vente : en magasin, à distance (correspondance, téléachat, internet), hors établissement commercial (à domicile, dans les lieux inhabituels de vente, etc.).

Le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur **avant la conclusion du contrat de vente**. Il doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander. Le professionnel peut procéder par voie de marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié. Le **prix affiché doit être lisible** soit de l'extérieur, soit de l'intérieur, selon le lieu où sont exposés les produits.

Le professionnel doit également informer le consommateur de tous les frais supplémentaires au prix principal et connus à l'avance : frais de dossier, frais de transport, frais d'affranchissement, ou tous autres frais contractuels. Si ces frais supplémentaires ne peuvent être calculés à l'avance, le professionnel doit néanmoins informer le consommateur de leur existence et de leur exigibilité.

Dans le cas de vente à distance ou hors établissement commercial, si le professionnel n'a pas informé le consommateur des **frais supplémentaires au prix principal annoncé (frais de livraison, frais de dossiers, taxes, etc., et autres frais)**, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

Obligations légales à mettre sur le site

Le prix doit être visible et en TTC pour chaque produit et dans le panier.

Conseils de Vivoo Digital

L'agence conseille de mettre le prix en évidence, c'est-à-dire, il faut le mettre en gras, la taille de la police plus grande que le reste et changer de couleur du reste de la page.

¹⁰ Texte de lois pris sur le site [economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/L-information-sur-les-prix) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/L-information-sur-les-prix>