

Les conditions générales de vente en trois questions essentielles

Jean-Jacques Rousseau disait au 18ème siècle : « L'ordre social ne vient pas de la nature, il est fondé sur des conventions »... Il en va de même pour votre commerce !

TIP#1 Pourquoi faire des conditions générales de vente ?

L'objectif des conditions générales de vente est d'informer le client (professionnel ou particulier) – avant toute vente et/ou toute prestation de services – des conditions et modalités relatives à celle-ci. Vous l'aurez compris, les conditions générales de vente sont en réalité un contrat que vous concluez avec votre client.

Par le biais de celles-ci, vous allez pouvoir sécuriser la relation commerciale avec votre client, faciliter le recouvrement de factures impayées, le dissuader de payer vos factures en retard, réduire le coût de la procédure judiciaire, renseigner le client sur les conditions de prix, de paiement des produits ou des services, sur les règles en matière de livraison, sur les garanties que vous donnez sur les produits livrés ou les services prestés, etc.

Nous ne pouvons que vous recommander de rédiger des conditions générales de vente, et ce d'autant plus que cela répond également à une obligation légale.

En effet, si vous vendez des produits par le biais d'un site internet par exemple, vous avez l'obligation d'informer les « clients – consommateurs » (soit les clients non professionnels) de leur droit de rétractation et, si celui-ci

ne s'applique pas, quelle qu'en soit la raison d'ailleurs, vous devez également informer ceux-ci du fait que le droit de rétractation n'est pas applicable ainsi que du motif pour lequel le consommateur n'en bénéficiera pas.

Par exemple, cela paraît évident qu'un consommateur ayant commandé une pâtisserie ne peut avoir un délai de 14 jours pour la renvoyer si, finalement, elle ne correspond pas à ses souhaits. Le droit ne suivant pas toujours l'évidence, il faudra tout de même informer le consommateur d'une part du fait qu'il a généralement un droit de rétractation de 14 jours prévu par le Code de droit économique, et d'autre part que celui-ci ne s'applique pas parce que les « biens périssables » font partie des exceptions prévues par le législateur.

Se munir de conditions générales de vente est donc essentiel, tant pour informer l'acheteur de vos conditions – et le lier vis-à-vis de celles-ci – que pour respecter vos obligations légales.

TIP#2 Que mettre dans des conditions générales de vente ?

A présent, la question est de savoir ce qu'il convient d'indiquer dans les conditions générales de vente.

Vous trouverez ci-dessous quelques clauses nécessaires aux conditions générales de vente. Cet exposé, non exhaustif, vous permettra de comprendre le type d'information à transmettre à votre client.

De nombreuses dispositions peuvent être intégrées dans vos conditions générales :

- celles relatives à l'objet même de votre relation avec le client : le prix, les modalités de paiement, de commande et de livraison ;
- celles relatives aux garanties légales offertes aux

- clients ainsi qu'aux éventuelles garanties contractuelles que vous vous engagez à donner ;
- les dispositions concernant votre responsabilité quant aux produits achetés ou aux services offerts ;
 - les dispositions vous permettant de maîtriser en amont tout conflit potentiel telles que celles donnant la possibilité aux clients de formuler des réclamations directement auprès de votre entreprise, la clause d'arbitrage, de médiation, etc ou encore ;
 - les dispositions relatives à toute annulation de commande, résiliation anticipée du contrat ainsi que les démarches à suivre dans ces deux cas.

Vous pouvez également insérer dans vos conditions générales de vente toute clause dissuadant les clients d'honorer les factures en retard comme, par exemple, la clause pénale. Cette clause prévoit généralement un intérêt sous forme de pourcentage lorsque le client n'a pas honoré le montant de la facture dans le délai imparti, et maintient cette situation après un rappel de votre part.

Nous vous conseillons enfin de prévoir une clause désignant les juridictions qui seront compétentes en cas de litige. En effet, votre qualité de vendeur vous le permet. Attention toutefois car à l'égard des consommateurs, les dispositions sont plus restrictives.

Les juridictions sont « réparties » en Belgique par arrondissement judiciaire. Pour trouver « votre » arrondissement judiciaire, vous pouvez cliquer [ici](#). Par exemple, si votre entreprise est située à Wavre, soit avec un code postal de 1300, vous insérez simplement le code postal dans la case correspondante. En l'occurrence, les juridictions compétentes sont celles de l'arrondissement judiciaire du Brabant-Wallon, et le tribunal de commerce compétent est celui de Nivelles.

TIP#3 Comment communiquer les conditions générales de vente au consommateur ?

Il convient de faire preuve d'un maximum de transparence en communiquant clairement et le plus souvent possible vos conditions générales de vente.

La communication de vos conditions générales de vente est également essentielle en ce qui concerne leur opposabilité. En effet, dans l'hypothèse où un litige survient avec un client, afin de pouvoir appliquer les conditions générales de vente, il vous faudra prouver qu'elles ont bien été rendues opposables à celui-ci. En d'autres termes, vous devrez démontrer que le client a eu l'occasion de les lire et de les accepter.

Pour ce faire, diverses solutions s'offrent à vous.

Si vous êtes actifs sur internet et pour les commandes passées en ligne, le mieux est de prévoir une case à cocher par laquelle le client « accepte les conditions générales de vente » tout en insérant un lien direct vers vos conditions générales de vente. Vous pouvez également prévoir de rappeler celles-ci ou d'insérer un lien vers celles-ci dans le mail confirmant la commande réalisée en ligne par le client.

Si vous n'êtes pas actifs sur internet ou si les commandes des clients se font directement auprès de votre entreprise physique, vous devez insérer vos conditions générales de vente au verso, au dos de vos factures. Afin de vous assurer de leur opposabilité, il convient d'indiquer une mention au recto de celles-ci. Cette mention sera rédigée comme suit : « Voir nos conditions générales au verso ». Ainsi, le client est parfaitement informé de la présence de vos conditions générales au verso de la facture et ne peut en tout état de cause le nier.

Vous pouvez également faire référence à vos conditions générales de vente au verso d'éventuels devis que vous transmettez à vos clients, et ce de la même manière que pour vos factures. Néanmoins, c'est dans le cadre d'une facture qu'il est plus important de faire référence à des conditions générales.

Votre entreprise est unique... Vos conditions générales le sont aussi !

Enfin, gardez bien à l'esprit que votre entreprise, votre commerce, vos produits et vos services sont uniques et évoluent, autant que votre équipe. Il vous faudra donc être vigilant quand à l'adaptation de vos conditions générales. Des mises à jour de celles-ci peuvent s'avérer aussi importantes que le fait de les rédiger. Essayez également d'éviter des clauses toutes faites, ou copiées collées de concurrents ou de fournisseurs.

Lawbox est à ce titre une solution pour vous. Nous disposons en effet de 6 types de conditions générales, notamment dans le cadre de l' « e-commerce ». Que vous vendiez des produits, prestiez des services, que le paiement de ceux-ci se fasse en ligne ou non, vous trouverez un modèle de conditions générales de vente adapté à votre entreprise !

Obtenez des conditions générales de vente
validées par des avocats !

EN SAVOIR PLUS

Par Caroline LAMBILLOT, Avocate au barreau de Bruxelles –
lex4u.com