

Entreprises

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 01/02/2023

Mentions obligatoires sur le site internet d'une société

Tous les **sites internet professionnels** doivent afficher des **mentions obligatoires** pour l'information du public. L'absence de ces informations sur le site est sanctionnée.

Identification du professionnel

Les **mentions légales** sont les informations qui permettent à l'internaute **de vous identifier**.

Les mentions légales sont **obligatoires** sur tout site internet professionnel et doivent être **facilement accessibles**.

Elles peuvent être insérées dans vos conditions générales de vente (CGV) ou dans une page dédiée.

Vous devez renseigner les informations suivantes :

Identité de l'entreprise : dénomination sociale, forme juridique, adresse du siège social et montant du capital social.

Numéro d'immatriculation au RCS et/ou numéro Siren

Mail et numéro de téléphone pour contacter votre entreprise

Numéro d'identification à la TVA

Identité de l'hébergeur du site : 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

Attention

Le manquement à cette obligation d'information est puni de 375 000 € **d'amende**.

Conditions générales de vente (CGV)

Les **conditions générales de vente (CGV)** encadrent les **relations commerciales**.

Elles informent vos clients, de manière lisible et compréhensible, de leurs **droits et obligations** lors de la vente de vos produits et/ou de vos services.

Cette obligation de transparence permet de réduire considérablement le risque de litige entre vos clients et vous-même.

Le caractère obligatoire et le contenu des conditions générales de vente varient selon que votre offre de biens ou de services est adressée à des **particuliers** ou à des **professionnels**.

Les CGV doivent figurer **obligatoirement** sur votre site internet. Le non-respect de cette obligation d'information est puni de 15 000 € d'amende.

Les conditions générales de vente doivent contenir les **informations** suivantes :

Caractéristiques essentielles des biens et/ou services

Prix TTC en euros

Frais, date et modalités de livraison

Modalités d'exécution du contrat

Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et question du retard de paiement.

Droit de rétractation : délai et conditions pour annuler et renvoyer la commande.

Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Garantie commerciale et service après vente : coût de la communication à distance

Durée du contrat et conditions de résiliation, s'il y a lieu

Caution ou garantie à fournir par le client, s'il y a lieu

Durée minimale des obligations contractuelles du client, s'il y a lieu

Existence d'un code de conduite applicable au contrat, s'il y a lieu

Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent et possibilité de recourir à un médiateur

À noter

Vous devez également fournir un lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

Entre **professionnels**, les CGV sont **facultatives**, mais elles doivent pouvoir être communiquées sur simple demande.

Le refus de communication est puni de 75 000 € d'amende.

Les conditions générales de vente doivent contenir les informations suivantes :

Prix HT en euros : barèmes de prix ou méthode de calcul du prix

Rabais et ristourne : réductions de prix, remises promotionnelles ponctuelles et ristournes différées. Elles doivent être fixées selon des critères précis et objectifs.

Escomptes commerciaux : réduction accordée à un client en cas de paiement anticipé

Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et pénalités appliquées en cas de retard

Frais et date de livraison

Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent

Vous avez également la possibilité d'ajouter une clause de réserve de propriété, une clause de limitation de responsabilité, une clause relative aux cas de force majeure ou encore les conditions de résiliation du contrat.

À noter

Vous avez le droit d'imposer des **CGV distinctes** pour chaque catégorie de clients (grossistes, détaillants,...). Dans ce cas, les clients d'une catégorie ne peuvent exiger la communication que des seules CGV qui les concernent.

Par ailleurs, toute entreprise soumise à responsabilité élargie du producteur (REP) doit mentionner son **numéro d'identification unique (IDU)** ainsi que les caractéristiques environnementales de ses produits.

Traitement des données personnelles et utilisation de cookies

L'ouverture d'un commerce en ligne implique de respecter les obligations liées à la protection des données personnelles des internautes.

Une **donnée personnelle** fait référence à toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou non, grâce à un identifiant ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité.

Il peut s'agir par exemple d'un nom, d'un prénom, d'une adresse électronique, d'une localisation, d'un numéro de carte d'identité, d'une adresse IP, d'une photo, etc.

Sur votre site marchand, vous pouvez collecter ces données personnelles pour constituer des fichiers de clients à condition de respecter **la réglementation en vigueur**.

Ainsi, au-delà d'une **obligation générale de sécurité et de confidentialité** des données personnelles recueillies, vous avez **2 obligations** à respecter :

Informer l'internaute

Obtenir le consentement de l'internaute

À savoir

France Num met à votre disposition un mode d'emploi pour garantir la conformité de votre fichier client au RGPD.

Inform

La collecte des données personnelles doit être réalisée de manière **transparente**.

Ainsi, vous devez **informer l'internaute** sur votre site internet au moment de la collecte des données (lorsqu'il remplit un formulaire de contact, par exemple) et en cas de modification ultérieure de leur utilisation.

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Identité et coordonnées de l'organisme responsable du traitement informatique des données personnelles : le délégué à la protection des données (DPO) par exemple

Finalité poursuivie par le traitement : à quoi vont servir les données personnelles collectées

Base légale justifiant le traitement : il peut s'agir du consentement de l'internaute, du respect d'une obligation prévue par un texte juridique, de l'exécution d'un contrat, etc.

Caractère obligatoire ou facultatif du recueil de données personnelles : les conséquences pour l'internaute en cas de non-fourniture des données.

Destinataires des données personnelles : qui va recevoir et accéder aux données.

Durée de conservation des données personnelles

Droits de l'internaute : le droit de refuser la collecte, le droit d'accéder, de rectifier et d'effacer ses données.

Droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Au besoin, existence d'un transfert des données personnelles vers un pays n'appartenant pas à l'Union européenne. L'information doit être délivrée de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples.

Attention

L'absence de l'une de ces informations est punie d'une amende de 1 500 €.

Sur votre site internet, vous pouvez utiliser un lien renvoyant directement vers la politique de protection des données, clairement visible sur chaque page du site, intitulé de manière claire (« Données personnelles » ou « Confidentialité » par exemple).

Cette politique de confidentialité doit être distincte des conditions générales de vente (CGV) ou des conditions générales d'utilisation (CGU) du site internet.

Obtenir le consentement de l'internaute

Il existe des situations dans lesquelles l'information seule de l'internaute ne suffit pas.

Vous devez en plus **obtenir son consentement** lorsque vous procédez à l'une des démarches suivantes :

Envoi de courriels commerciaux (newsletter) : vous devez recueillir l'accord explicite de l'internaute à moins qu'il ait déjà acheté un produit similaire dans votre entreprise ou qu'il s'agisse d'un professionnel.
Vous devez aussi lui donner le moyen de refuser la réception de nouvelles publicités en proposant une désinscription en fin de mail.

Utilisation de cookies : il s'agit des traceurs qui analysent la navigation, les déplacements et les habitudes de consultation ou de consommation de l'internaute pour permettre l'affichage de publicités ciblées.

Vous devez permettre à l'utilisateur de consentir **par un acte positif clair** : une demande de consentement effectuée au moyen de **cases à cocher** est facilement compréhensible par les utilisateurs. L'utilisation d'une case pré-cochée présumant du consentement de la personne est interdite.

Le silence des personnes, qui peut passer par la simple poursuite de leur navigation, doit s'interpréter comme un refus.

Vous devez également permettre à l'utilisateur de **faire un choix par finalité** : il est recommandé de permettre à l'utilisateur de donner son consentement de façon indépendante et spécifique pour chaque finalité (gestion de clientèle, enquête de satisfaction, opération de prospection, etc.).

Il est possible de proposer à l'utilisateur de consentir de manière globale à un ensemble de finalités, en intégrant des boutons « Tout accepter » ou « Tout refuser », mais uniquement si l'ensemble des finalités est présenté préalablement.

Attention

Le traitement informatique des données recueillies sans consentement est puni de 300 000 € d'amende.

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

En pratique, cette fonctionnalité doit être directement et **facilement accessible depuis votre site internet** (ou application mobile) sur lequel les contrats sont conclus.

À noter

FranceNum vous explique en quoi cette résiliation « en 3 clics » constitue une opportunité pour votre entreprise.

Mentions obligatoires

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

De plus, la fonctionnalité doit indiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations portant sur les **conditions de résiliation** des contrats (ex : existence d'un délai de préavis ou d'une indemnité de rupture, conséquences de la résiliation, etc.).

Attention

L'absence de la fonctionnalité de résiliation sur votre site internet est puni d'une **amende de 75 000 €**.

Identification du consommateur

La fonctionnalité doit permettre au consommateur de renseigner ou de confirmer l'exactitude des **informations suivantes** :

Les nom et prénom du consommateur, ou si le contrat a été conclu avec une personne morale, sa raison ou dénomination sociale

L'adresse électronique ou à défaut l'adresse postale vous permettant de confirmer la réception de la notification de la résiliation

Toute référence que vous avez préalablement communiquée au titulaire du contrat pour identifier ce titulaire et le contrat concerné (ex : un numéro de client ou de contrat)

La date de résiliation souhaitée sous réserve des dispositions légales ou contractuelles en vigueur

Lorsque la résiliation concerne un abonnement téléphonique, le numéro de téléphone correspondant à la ligne ou les lignes concernée(s) par la résiliation.

Après avoir renseigné ou confirmé ces informations, le consommateur doit pouvoir accéder à une **page récapitulative** lui permettant de vérifier et, le cas échéant, de modifier les informations fournies.

Par ailleurs, lorsque le consommateur souhaite résilier son contrat de manière anticipée (avant l'échéance), il doit **fournir un motif légitime**. Dans ce cas, la fonctionnalité doit mentionner une **adresse mail** et une **adresse postale** auxquelles le justificatif peut être envoyé. Vous pouvez également ajouter une fonctionnalité permettant au consommateur de transmettre son justificatif de résiliation sous forme dématérialisée.

Exemple

Par exemple, le consommateur peut résilier **par anticipation** son contrat d'abonnement internet s'il fait l'objet d'une procédure de **surendettement**. La fonctionnalité doit ainsi lui permettre de vous transmettre la **décision du juge** accueillant sa demande de traitement de situation de surendettement.

Notification de la résiliation

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.

Cette fonction doit être présentée avec la mention **'notification de la résiliation'** ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté et affichée en caractères lisibles.

Lorsque le consommateur vous notifie la résiliation du contrat, vous devez **lui confirmer la réception de la notification** et l'informer, sur un support durable et dans des délais raisonnables, des effets de la résiliation et de la date à laquelle le contrat prend fin.

À noter

Au stade de la notification de la résiliation, **vous ne devez pas imposer** au consommateur de **créer un espace personnalisé** pour accéder à la fonctionnalité de résiliation. En revanche, vous pouvez lui demander d'utiliser l'espace personnalisé qu'il aurait créé antérieurement (au moment de la conclusion du contrat, par exemple).

Commerce en ligne

Et aussi...

- Mentions obligatoires sur le site internet d'un entrepreneur individuel
- Obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD)
- Faire du commerce en ligne (e-commerce) : règles à respecter
- Médiation des litiges de la consommation

Pour en savoir plus

- Mentions légales d'un site internet professionnel
Source : France Num
- Règles applicables à l'usage de cookies et autres traceurs
Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- RGPD : exemples de mentions d'information
Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- Résiliation en 3 clics – Guide France Num
Source : France Num

Services en ligne

- Adresser une plainte en ligne à la Cnil
Téléservice

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L131-1 à L131-4
Obligation générale d'information précontractuelle
- Code de la consommation : articles R111-1 à D111-19
Obligation d'information précontractuelle
- Code de la consommation : articles L131-1 à L131-6
Sanctions de l'obligation générale d'information précontractuelle
- Code pénal : articles 226-16 à 226-24
Sanctions en cas d'atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques (partie législative)
- Code pénal : articles R625-10 à R 625-13
Sanctions en cas d'atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques (partie réglementaire)
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique : article 19
Principes généraux du commerce électronique
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique : article 6
Communication au public en ligne
- Décret n° 98-247 du 2 avril 1998 relatif à la qualification artisanale
Qualité d'artisan et inscription au répertoire des métiers
- Code général des impôts : articles 34 à 35 A
Bénéfices industriels et commerciaux



AGGLOMÉRATION

Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30