

Conditions Générales de Vente

WooCommerce > Réglages > Avancé

Cadre légal

Les CGV (ou Conditions Générales de Vente) doivent être accessibles au client avant son achat.

Elles définissent la relation entre vous (vendeur) et les acheteurs.

Voici à quoi servent les CGV dans une boutique e-commerce :

- **Définition des droits et des obligations :** les CGV énoncent clairement les droits et les obligations à la fois du vendeur (c'est-à-dire de votre entreprise) et des clients. Cela inclut des informations sur la livraison, les paiements, les retours, les garanties, les conditions de vente, etc.
- **Protection légale :** les CGV offrent une protection légale à votre entreprise en définissant les règles et les processus que vous suivez lors de la vente de produits ou de services. Elles établissent un cadre juridique pour les transactions commerciales.
- **Transparence :** les CGV contribuent à la transparence de vos opérations commerciales. Elles informent les clients sur la manière dont vous traitez leurs commandes, leurs paiements, leurs retours et d'autres aspects de la transaction.
- **Gestion des litiges :** en cas de litige entre vous et un client, les CGV servent de point de référence pour résoudre le différend. Elles définissent les procédures à suivre pour résoudre les problèmes, notamment les mécanismes de retour et de remboursement.
- **Respect des lois et des réglementations :** les CGV doivent être conformes aux lois et aux réglementations locales, nationales et internationales. Elles garantissent que votre entreprise respecte les exigences légales en matière de vente en ligne.
- **Protection de la réputation :** des CGV claires et équitables contribuent à renforcer la confiance des clients dans votre boutique en ligne. Les clients sont plus enclins à faire des achats s'ils comprennent les conditions de la transaction.
- **Prévention des abus :** les CGV vous permettent de définir des règles pour prévenir les abus potentiels, tels que les fraudes à la carte de crédit, les retours abusifs ou les achats en grande quantité.
- **Personnalisation :** vous pouvez et devez personnaliser vos CGV pour refléter les politiques spécifiques de votre entreprise, spécialement les frais de livraison, les délais de retour, les garanties, etc.
- **Communication des informations essentielles :** les CGV sont l'endroit où vous communiquez des informations essentielles aux clients, telles que les conditions de paiement acceptées, les délais de livraison estimés, les conditions de retour et de remboursement, la politique de confidentialité, etc.
- **Prévention des litiges futurs :** en établissant des règles claires dès le départ, les CGV peuvent aider à éviter les malentendus et les litiges futurs, ce qui économise du temps et des ressources pour votre entreprise.

Loi Hamon : acceptation préalable des CGV, présence d'un formulaire de rétractation, etc

Les rédiger vous-même : possible, mais complexe, de plus, il vous est interdit de copier-coller des CGV trouvées sur un autre site.

Il vaut mieux faire appel à un avocat, juriste... : entre 500 et 1 500 euros.

Ne pas présenter de CGV est passible de sanctions pénales pouvant aller jusqu'à 15 000 euros d'amende dans le cas d'une personne physique, et 75 000 euros dans le cas d'une personne morale.

Éléments à faire apparaître :

- Si les prix sont exprimés en euros TTC ou HT
- Les éventuels frais de traitement
- Les délais de livraison
- Les modalités de paiement
- Les modalités de votre service après-vente
- La mention au droit de rétractation (délais légaux)

Extension WP-CGV

Remarque : avec WooCommerce, la page CGV n'est pas créée automatiquement, c'est à vous de le faire !

Une extension comme **WP-CGV** vous permet d'autoriser la génération de vos Conditions Générales de Vente.

The screenshot shows the 'Vos CGV' tab of the WP-CGV extension registration form. It contains several input fields for business information:

- Votre entreprise** (selected tab):
 - Le nom de votre entreprise: Entrez le nom de votre entreprise
 - Capital social: Entrez le capital social
 - L'adresse de votre entreprise: Entrez son adresse
 - Code postal: Entrez son code postal
 - Ville: Entrez sa ville
 - SIRET/SIREN: Entrez son numéro SIREN/SIRET
 - Nom du représentant de l'entreprise: Entrez le nom du représentant de l'entreprise
 - Qualité du représentant (ex : gérant, président): La fonction du représentant de l'entreprise
 - Point de contact email: Entrez l'email du point de contact
 - Point de contact téléphonique: Entrez un numéro de téléphone
- Enregistrer** button at the bottom left.

Le code court **[wp-cgv]** permettra d'intégrer le contenu généré de vos CGV.

Remarque : vous pouvez également passer par un site comme « [Captain Contrat](#) » qui vous propose de rédiger vos documents juridiques pour une somme raisonnable.

Association de la page des CGV (Conditions Générales de Ventes)

Conditions générales de vente		CGV - Prestations de services	 
-------------------------------	---	-------------------------------	---

La page est à préalablement créer via le menu **Pages > Ajouter**.