

Modèle de Conditions Générales de Vente

Le guide Keobiz pour protéger votre activité commerciale

Les CGV encadrent toutes vos relations commerciales. Elles fixent les règles du jeu entre vous et vos clients : prix, paiement, livraison, garanties, litiges. Sans CGV, vous êtes exposé à des sanctions (jusqu'à 75 000 euros pour une personne physique, 150 000 euros pour une société) et vous perdez tout levier en cas de conflit.

Ce modèle couvre les ventes de produits et prestations de services, en B2B comme en B2C. Les champs entre [crochets] sont à remplacer par vos informations. Les passages entre [OPTION B2C] ne s'appliquent que si vous vendez à des consommateurs (particuliers).

Article 1 — Identification du vendeur

[DÉNOMINATION SOCIALE]

[FORME JURIDIQUE] au capital de [MONTANT] euros

Siège social : [ADRESSE COMPLÈTE]

Immatriculée au RCS de [VILLE] sous le numéro [NUMÉRO RCS]

SIRET : [NUMÉRO SIRET]

Numéro de TVA intracommunautaire : [NUMÉRO TVA]

Téléphone : [NUMÉRO] — Email : [ADRESSE EMAIL]

[Le cas échéant] Numéro d'inscription au registre des métiers : [NUMÉRO]

[Le cas échéant] Directeur de la publication (site internet) : [NOM, PRÉNOM]

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les ventes de produits et/ou prestations de services effectuées par [DÉNOMINATION SOCIALE] (ci-après « le Vendeur ») auprès de ses clients professionnels et/ou consommateurs (ci-après « le Client »).

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client, sauf dérogation écrite et expresse du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Article 3 — Produits et services

Les produits et services proposés par le Vendeur sont décrits [sur le site internet / dans le catalogue / dans le devis] avec la plus grande exactitude possible. Les photographies et illustrations n'ont pas de valeur contractuelle.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier la composition de ses offres à tout moment, sans préjudice des commandes déjà acceptées.

[OPTION B2C] Conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le Vendeur communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles du bien ou du service avant la conclusion du contrat.

Article 4 — Prix

Les prix sont indiqués en euros. Sauf mention contraire, ils s'entendent hors taxes (HT) pour les clients professionnels et toutes taxes comprises (TTC) pour les consommateurs.

Les prix sont ceux en vigueur au jour de la commande. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits et services sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Les frais de livraison ou d'expédition, s'ils s'appliquent, sont indiqués au Client avant la validation de la commande et facturés en supplément du prix des produits.

Article 5 — Commandes

Toute commande constitue un engagement ferme du Client dès sa validation. Le Vendeur confirme la commande par tout moyen (email, courrier, bon de commande signé).

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

[OPTION B2C — Vente en ligne] Conformément à l'article 1127-1 du Code civil, le processus de commande en ligne se déroule selon les étapes suivantes : sélection des produits, vérification du panier, saisie des informations de livraison et de paiement, récapitulatif et validation définitive de la commande.

Article 6 — Conditions de paiement

6.1 — Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par [virement bancaire / chèque / carte bancaire / prélèvement automatique], selon les modalités convenues entre les parties.

6.2 — Délais de paiement

[OPTION B2B] Sauf accord contraire, les factures sont payables à [30 jours / 45 jours fin de mois / 60 jours] à compter de la date d'émission de la facture, conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce. Le délai de paiement ne peut en aucun cas dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture, ou 45 jours fin de mois.

[OPTION B2C] Le paiement est exigible à la commande, sauf accord contraire.

6.3 — Pénalités de retard (B2B)

Conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, au taux annuel de [TAUX — le taux minimum légal est de trois fois le taux d'intérêt légal, soit 7,86 % au S1 2026 ; le taux BCE majoré de 10 points s'élève à 12,15 % au S1 2026].

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due de plein droit pour chaque facture en retard de paiement (article D. 441-5 du Code de commerce). Si les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant, le Vendeur pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

6.4 — Escompte

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. [Ou : un escompte de [X] % sera accordé en cas de paiement comptant.]

Article 7 — Livraison / Exécution des prestations

7.1 — Délais

Les délais de livraison ou d'exécution des prestations sont indiqués lors de la commande et courent à compter de la confirmation de commande [et/ou de la réception du paiement / de l'acompte].

Ces délais sont donnés à titre indicatif. Un retard de livraison ne peut donner lieu à aucune pénalité, dommages et intérêts, retenue ou annulation de commande, sauf accord contraire.

[OPTION B2C] Conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation, le Vendeur livre le bien ou exécute la prestation à la date ou dans le délai indiqué au consommateur. À défaut d'indication, le Vendeur livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat.

7.2 — Transfert de risques

[B2B] Le transfert des risques s'effectue à la remise du bien au transporteur.

[B2C] Le transfert des risques s'effectue à la livraison au consommateur (article L. 216-4 du Code de la consommation).

7.3 — Réserves

Le Client doit vérifier l'état des produits à la réception. Toute anomalie (avarie, produit manquant, colis endommagé) doit être signalée au transporteur par réserves écrites sur le bon de livraison et confirmée au Vendeur par écrit dans un délai de [3 jours ouvrés / 48 heures] suivant la réception.

Article 8 — Droit de rétractation (B2C — Vente à distance)

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception du bien (ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le consommateur notifie sa décision de rétractation au Vendeur par tout moyen (courrier, email, formulaire de rétractation ci-annexé).

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la notification de sa rétractation pour retourner le bien, à ses frais sauf disposition contraire. Le Vendeur rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (au tarif standard), dans un délai de 14 jours à compter de la réception des biens retournés ou de la preuve de leur expédition.

Exceptions au droit de rétractation (article L. 221-28 du Code de la consommation) :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats portant notamment sur : les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; les biens descellés après livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; les contenus numériques fournis sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur.

Article 9 — Garanties

9.1 — Garantie légale de conformité (B2C)

Conformément aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat. Le consommateur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir au titre de la garantie légale de conformité.

En cas de défaut de conformité constaté dans ce délai, le consommateur peut demander la réparation ou le remplacement du bien, sans frais. Si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou disproportionnés, le consommateur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

La réparation du bien entraîne une extension de 6 mois de la garantie légale de conformité.

9.2 — Garantie des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, le Vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Le délai de prescription est de 2 ans à compter de la découverte du vice.

9.3 — Garantie contractuelle (facultatif)

[Le cas échéant] Indépendamment des garanties légales, le Vendeur propose une garantie commerciale d'une durée de [DURÉE] couvrant [ÉTENDUE DE LA GARANTIE]. Les conditions de mise en œuvre sont les suivantes : [DÉTAILLER LES CONDITIONS].

Article 10 — Clause de réserve de propriété

Le Vendeur conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des biens.

Le transfert de propriété intervient lors du paiement complet du prix par le Client. Néanmoins, les risques sont transférés au Client dès la livraison.

Article 11 — Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés. Il appartient au Client de vérifier la conformité des produits avec la réglementation locale.

[B2B] En tout état de cause, la responsabilité du Vendeur est limitée au montant de la commande concernée. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudice d'image) subis par le Client.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de l'inexécution du contrat en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

Article 12 — Protection des données personnelles

Le Vendeur collecte et traite des données personnelles dans le cadre de la gestion des commandes et de la relation client, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat et ne sont conservées que pendant la durée strictement nécessaire à cette finalité, puis pendant les durées de prescription légale applicables.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition sur ses données personnelles, qu'il peut exercer en contactant le Vendeur à l'adresse suivante : [ADRESSE EMAIL DPO OU CONTACT].

Pour en savoir plus, le Client peut consulter la politique de confidentialité du Vendeur [disponible sur le site internet à l'adresse URL].

Article 13 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments (textes, visuels, logos, marques, noms de domaine, logiciels, bases de données) mis à disposition par le Vendeur restent sa propriété exclusive ou celle de ses partenaires. Toute reproduction, représentation ou exploitation non autorisée constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Article 14 — Médiation et règlement des litiges

[OPTION B2C] Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant au Vendeur.

Le médiateur de la consommation désigné est : [NOM DU MÉDIATEUR], joignable à l'adresse [ADRESSE / SITE INTERNET DU MÉDIATEUR].

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Conseil Keobiz : la désignation d'un médiateur de la consommation est obligatoire pour tout professionnel vendant à des consommateurs. L'absence de mention vous expose à une amende administrative.

Article 15 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

[B2B] En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de [VILLE DU SIÈGE SOCIAL], nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

[B2C] En cas de litige, le consommateur peut saisir le tribunal compétent de son domicile ou celui du lieu de livraison du bien.

Article 16 — Dispositions diverses

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conservent leur pleine force et portée.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client à l'une de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Annexe — Formulaire type de rétractation (B2C — Vente à distance)

Ce formulaire est à compléter et à renvoyer uniquement si le consommateur souhaite se rétracter du contrat. Il doit être envoyé avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires.

À l'attention de :

[DÉNOMINATION SOCIALE]

[ADRESSE COMPLÈTE]

[EMAIL] — [TÉLÉPHONE]

Je/nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la vente du bien () / la prestation de service (*) ci-dessous :

Commandé le () / reçu le () : _____

Numéro de commande : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Date : _____

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

Ce modèle est fourni par Keobiz à titre informatif. Il constitue une base de travail et ne se substitue pas à un conseil juridique personnalisé. Les textes de référence sont le Code de commerce (articles L. 441-1 et suivants), le Code de la consommation (articles L. 111-1, L. 217-3, L. 221-18 et suivants) et le Code civil (articles 1127-1, 1218, 1641 et suivants). Taux de référence des pénalités de retard vérifiés au S1 2026.

Chez Keobiz, la création d'entreprise est offerte. Nos équipes vous accompagnent dans la rédaction de vos documents juridiques et la mise en place de votre facturation.