

COMMENT ELABORER LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE A L'EXPORT

1) NOTION

Les Conditions générales de vente constituent un document écrit comportant un ensemble de clauses dont l'objet est d'encadrer les relations contractuelles d'un professionnel et de ses clients, professionnels ou particuliers, à qui ils fournissent des marchandises ou pour qui ils exécutent des prestations de service.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) ont un double objectif :

- informer les clients, avant toute transaction, des conditions de vente et de règlement que le commerçant pratique;
- fixer un cadre juridique aux relations contractuelles entre le professionnel et ses clients.

Les Conditions Générales de vente (CGV) ont donc pour objet d'encadrer l'ensemble du processus de vente. Elles constituent « le socle commercial » permettant de définir la responsabilité de chacune des parties et de limiter le contentieux.

Les stipulations que l'on souhaite porter dans ses conditions de vente export sont globalement les mêmes que les conditions générales de vente pour la France et doivent en tout état de cause être cohérentes avec les conditions générales de vente France. Néanmoins, la spécificité des conditions générales de vente export rendent difficile l'établissement d'un document unique. Les raisons essentielles sont : les prestations et coûts d'approche, le risque de non-paiement, la juridiction, le droit applicable et les précautions à prendre.

2) IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

Il faut préciser :

- La raison ou dénomination sociale
- L'adresse du siège social
- L'adresse e-mail de contact
- Les coordonnées téléphoniques
- Le nom du directeur de publication
- Le nom de l'hébergeur
- La dénomination ou la raison sociale de l'hébergeur
- L'adresse de l'hébergeur
- Le numéro de téléphone de l'hébergeur

Dans les cas spécifiques, lorsque vous avez besoin d'effectuer certaines formalités d'inscription aux RCS ou au répertoire des métiers (par exemple, une boutique e-commerce), vous devez faire apparaître :

- Le numéro d'inscription au RCS
- Le montant du capital social

Il est nécessaire de penser à la déclaration à la CNIL lorsque vous collectez, traitez et stockez des données personnelles, vous devez obligatoirement le déclarer à la CNIL. Vous pouvez utiliser la formule suivante :

« Ce site est déclaré à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro xxx et respecte les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données vous concernant ».

Sont dispensés de déclaration (dans la mesure où, normalement, ils ne collectent pas de données sur les utilisateurs) :

- Les sites personnels ou blog
- Les sites vitrines, de présentation
- Les sites des associations

3) RECOMMANDATION

a) Langue

Il est fortement recommandé de rédiger les conditions générales de vente export (CGVE) en anglais (et éventuellement dans la langue du pays d'acheteur. Si vous rédigez vos CGV en deux langues, il est nécessaire de préciser quelle langue prévaut en cas de litige. Par exemple: « *The General conditions of sale is executed both in French (ou une autre langue) and English, with the same legal binding force. In the event of any discrepancy between the versions, the English (the French...) version shall prevail* ».

b) Communication des CGV

Pour invoquer les CGV à l'égard d'un client, il est indispensable de les lui communiquer avant toute transaction. La rédaction de CGV en elle-même ne suffit pas. Pour que l'ensemble de ses clauses produisent leurs effets, il est nécessaire que le client ait pris connaissance des CGV et les ait acceptés avant de passer commande (faites signer vos CGVE par vos clients !). Faire

apparaître des Conditions Générales de Vente au dos des factures ou après la validation définitive d'une commande sur internet ne sert à rien. Pour être opposables, les CGV doivent être portées à la connaissance du client avant la vente. C'est valable pour toutes les ventes : par Internet, par catalogue en version papier (le bon de commande doit inclure les CGV signé par le client avant que les produits soient envoyés).

c) Ne pas copier les Conditions générales de vente

Il ne faut jamais copier les Conditions générales de vente car c'est interdit par la loi et peut vous coûter cher. La jurisprudence considère que Copier les CGV d'un site concurrent est considéré par la jurisprudence comme un acte de parasitisme économique. Une affaire sur le sujet a été médiatisée en 2008 : l'affaire entre la société [Kalypso et Vente-Privée.com](http://Kalypso-et-Vente-Privée.com). Au titre de cette condamnation, la société Kalypso devait verser 10 000 € à la société Vente-privée.com

d) Mise à jour des CGV avec la réforme du droit des contrats

La réforme du droit des contrats est entrée en vigueur le 1 octobre 2016 (Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations). Il est donc nécessaire de mettre à jour les CGV :

- La réforme du droit des contrats instaure légalement que l'interprétation en cas de doute (quand une clause n'est pas claire) sera faite en faveur de la partie qui n'a pas pu négocier. Il est donc conseillé d'éviter les phrases ambiguës et revoir l'ensemble de ses Conditions générales de vente, pour vérifier l'équilibre global entre les droits et obligations des deux parties.
- Le devoir général d'information (prévu au nouvel article 1112-1 du Code civil) qui est d'ordre public et qui oblige « *celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant* ». Il est donc nécessaire de bien décrire les produits en donnant l'information précise et complète.
- La réforme précise la notion de bonne foi ; la bonne foi suppose que le cocontractant n'exploite pas la dépendance de son partenaire (par exemple, le consommateur) pour en tirer un avantage excessif, ni de stipuler des clauses abusives. Une clause abusive est une disposition des CGV qui a pour effet de créer un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties.
- Force majeure et sa codification : désormais, la force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent

être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur (art. 1218 nouveau Code civil.). Il est donc préférable qu'en cas de force majeure, le vendeur sera libéré de toute obligation envers l'acheteur. De plus, il faut savoir que l'imprévisibilité permet désormais à une partie de demander la renégocier de ce dernier à son cocontractant, dès lors que « *un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque* ». La partie sollicitant la renégociation doit continuer à exécuter ses obligations durant la renégociation mais, en cas de refus de renégociation ou d'échec de celle-ci, les parties pourront convenir des modalités de résolution du contrat ou demander à un juge (d'un commun accord ou à l'initiative d'une seule partie) de faire une révision de contrat ou d'y mettre fin (nouvel article 1195 du Code civil). Il est important de le savoir si vous préférez soumettre les Conditions générales de vente au droit français.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) n'auront pas la force juridique qu'elles produisent habituellement si vous ne procédez pas à une mise à jour régulière de leur contenu notamment si de nouvelles lois ont été promulguées ou si certains aspects de votre commerce ont connu des modifications (changements dans les conditions de règlement ou de livraison par exemple).

4) CLAUSES CONSEILLEES

- **Objet des CGVE** : Il faut penser d'indiquer l'objet des CGVE. Par exemple, « *les conditions générales de vente à l'export régissent exclusivement les relations contractuelles entre le client et le vendeur* ».
- **Description des produits et services pouvant être vendus** : Il est très important de détailler autant que possible les produits que vous vendez ou les prestations de service que vous proposez à la vente. Attention, s'il s'agit des prestations de service, vous devez parler de Conditions générales de vente de prestations de service. Si l'on vend, par exemple, des appareils spéciaux qui demandent une longue et coûteuse mise au point sur site selon la nature des produits à emballer, il faut se protéger contre le risque de non-paiement à la livraison et prévoir un paiement échelonné du prix avant réception, voire l'expédition. On peut encore aménager contractuellement la faculté pour l'acheteur de résilier la commande selon que l'on se place avant ou après la livraison.
- **Espace client**- création d'un compte (en cas de vente en ligne): Normalement, pour passer commande, l'acheteur doit créer un compte (espace en ligne). Pour ce faire, il doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email. Par exemple : « *Le Client est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il lui est précisé qu'il peut les*

modifier en se connectant à son compte. Pour accéder à son espace personnel et aux historiques de commande, le Client devra s'identifier à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe qui lui seront communiqués après son inscription et qui sont strictement personnels. A ce titre, le Client s'en interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qui en sera fait. En cas de non-respect des conditions générales de vente et/ou d'utilisation, le site X aura la possibilité de suspendre voire de fermer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet. Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du Client. Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité du Vendeur ».

- **Prix:** Il est conseillé de penser à définir le prix en fonction de l'incoterm utilisé et de la politique commerciale à l'export de l'entreprise, indiquer la monnaie de facturation (de préférence l'euro afin de diminuer de risque de change) et la possibilité éventuelle de modifier le tarif, par exemple : « *Les prix sont indiqués en euros, net, hors taxe et droits divers. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment* ». L'incoterm indiqué dans les conditions de vente permettra aux parties de régler les modalités de leurs obligations réciproques autour de la livraison (qui fait quoi, qui paie quoi, quand, où et comment), le paiement des frais annexes à la charge de l'une des parties étant lié à l'incoterm utilisé. On peut encore prévoir de mettre à la charge de l'acheteur la réalisation d'un certain nombre de prestations ou services, en vue de l'expédition ou de la réception de la commande ; organiser les modalités d'exercice de la garantie contractuelle et prévoir une procédure de réclamation au profit de l'acheteur, pour gagner en sécurité juridique.
- **La valeur des biens ou services :** qui supportera le risque de détérioration ou de disparition de celle-ci ? Comment s'appréciera l'exécution du service acheté ?
- **Déterminer le délai et le mode de paiement :** Des conditions ou modalités de règlement particulières peuvent être indiquées : contre remise documentaire auprès de telle banque, par crédit documentaire (avec caractéristiques du crédit et du guichet de paiement) ; les intérêts contractuels pour différés de règlement (agios); les moyens techniques de règlement : virement, Swift, billet à ordre, traite... ; la domiciliation bancaire, utile pour accélérer le transfert des fonds.

On peut mettre œuvre les modes de paiement les plus adaptés et les plus sûrs, par exemple: « *Quel que soit le mode de livraison, les Produits sont payables à notre siège par effets émis par*

nos soins, à échéance 30 jours fin du mois de livraison (ou 30 jours de la date de facture). Le paiement comptant n'ouvre droit à aucun escompte ni intérêt'. L'escompte est une réduction consentie à un acheteur en cas de paiement anticipé. Si aucun escompte n'est accordé par le vendeur, une mention du type "escompte 0 pour tout paiement anticipé" doit apparaître dans les Conditions Générales de Vente. Le montant, les modalités et conditions dans lesquelles les rabais, remises ou ristournes sont appliquées doivent figurer dans les CGV, par exemple : « Les tarifs, conditions et barèmes de remises et ristournes sont communiqués par le Vendeur à l'Acheteur sur simple demande. Les remises, rabais, ristournes n'auront d'effet qu'après leur signature et ne pourront être appliqués de manière rétroactive ».

Si le délai de paiement n'a pas été fixé dans le contrat de vente, le créancier est en droit de réclamer des intérêts de retard à son client, sans qu'un rappel soit nécessaire, 30 jours après la date de réception de facture. Le droit des créanciers de réclamer des intérêts pour retard de paiement est conditionné par le fait que le créancier ait rempli ses obligations légales et contractuelles et que le débiteur soit responsable du retard, en revanche, il peut être exercé sans qu'un rappel soit nécessaire.

Ce droit est reconnu au créancier le jour suivant la date de paiement ou la fin du délai de paiement qui a été fixée dans le contrat. A ce sujet, le délai de paiement défini dans le contrat ne doit pas, en principe, dépasser 60 jours civils, sauf stipulation expresse contraire dans ce contrat et à condition que cela ne constitue pas un "abus manifeste à l'égard du créancier".

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

- **Modalités et délais de livraison :** Il peut être opportun de prévoir dans les conditions générales de vente que le délai de livraison est simplement indicatif. Son dépassement ne pourra pas alors donner droit en principe à des dommages-intérêts à leur profit, par exemple : « *Les délais de livraison, éventuellement indiqués dans nos confirmations de commandes, ne sont donnés qu'à titre indicatif* ».
- **Transfert de propriété :** Cette clause permet de se protéger contre l'insolvabilité éventuelle des clients. Si cette clause est présente dans les Conditions générales de vente, on peut obtenir la restitution des marchandises si l'acheteur ne paie pas le prix à l'échéance. On peut donc réserver la propriété de la chose vendue jusqu'au paiement intégral de son prix par l'acheteur. Exemple : « *Le vendeur se réserve la propriété des produits livrés et désignés ci-après jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêt* ».

- **Délai de rétractation dans la vente (en ligne)** : il est nécessaire d'informer les clients des modalités d'exercice du droit de rétractation. En cas des ventes par correspondance et des ventes en ligne, le client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la réception du bien ou de l'acceptation du service.
- **Pays de l'acheteur** : il est bien de prévoir, en vue de l'exportation dans certaines régions dites instables du globe, la survenance d'un risque politique ou monétaire, et ainsi ses conséquences (par exemple, nationalisation de l'acheteur, dévaluation monétaire).
- **Droit applicable à la vente** et clause de règlement des différends, tribunal compétent : déterminer le droit applicable et le tribunal compétent en cas de litige.
- **Important** : la France est signataire de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises, qui a été intégrée purement et simplement au droit français. Le fait de soumettre le contrat au droit français renvoie à cette convention qui est bien différente de la réglementation purement française. La Convention de

Vienne s'applique exclusivement en cas de problèmes liés à la formation au contrat de vente et réglemente les droits et obligations des parties contractantes. Compte tenu des problèmes posés par le choix du droit applicable, ladite convention permet de choisir un droit neutre. L'application de la convention de Vienne dépend entièrement de la volonté des deux parties. Les entreprises peuvent soit l'exclure totalement, soit l'appliquer partiellement. Exemple : *« La loi applicable est la loi française, à l'exception de la Convention de Vienne de 1980 »*. Où : *« Le présent contrat est régi par la loi française. L'application de la Convention de Vienne sur l'attribution internationale de marchandises est expressément écartée »*. *« En cas de litige, seul le Tribunal de Commerce de X est compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ou d'instance en référé ou de clause attributive contraire »*. *« En cas de conflit d'interprétation entre les dispositions des présentes conditions et d'une traduction qui en aurait été faite dans une autre langue, la version française prévaudra »*.

- **Clause limitative de responsabilité** : Elle permet de limiter le montant des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés en cas de manquement de la part du vendeur à l'un de ses engagements. Cela peut être aussi l'occasion pour le vendeur de préciser l'étendue de ses obligations contractuelles à l'égard de son client, par exemple : *« Notre responsabilité ne peut être recherchée pour un dommage, quel qu'il soit, relevant d'un usage normal de nos produits »*
- **Propriété intellectuelle**, droit d'auteur ou la protection de base de données- réfléchir en fonction de vos produits ou de vos services proposés.

- **La force majeure** : il est préférable de rappeler qu'en cas de force majeure (événement extérieur, imprévisible et irrésistible), le Vendeur sera libéré de toute obligation envers l'Acheteur. On peut même prendre le soin de définir certains cas de force majeure en dressant une liste dont on spécifiera qu'elle n'est pas limitative. *Exemple : « Les délais contractuels peuvent être prolongés pour toute cause ayant placé le Vendeur dans l'impossibilité de remplir ses obligations, en particulier en cas de Force Majeure. Au sens des présentes CGV, Force Majeure désigne un événement dont le Vendeur ne peut raisonnablement avoir la maîtrise et ce compris notamment une grève, un embargo, un accident d'outillage, une émeute, une guerre, une catastrophe naturelle, un incendie, etc. ou d'événements assimilables tels qu'intempéries, difficultés d'approvisionnement, arrêt accidentel de production, évolution imprévisible du marché, etc. De convention expresse, un événement de force majeure ne saurait en aucune circonstance faire obstacle au paiement à bonne date du prix convenu ».*
- **Garantie** : Le vendeur est tenu envers l'acheteur de deux garanties impératives :
 - 1) La garantie légale de conformité : en cas de défaut de conformité, l'acheteur peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien sans frais dans un délai de 2 ans à compter du jour de la remise du bien.
 - 2) La garantie légale des vices cachés : cette garantie est due si le défaut affectant la marchandise est grave ou rédhibitoire, caché et antérieur à la vente. L'acheteur doit intenter son action dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice. Il a le choix entre rendre le bien acheté et se faire rembourser le prix versé ou conserver le bien mais demander une réduction de prix. Il est interdit d'exclure ou de réduire la garantie des vices cachés dans les conditions générales de vente (Article R. 132-1 Code de la consommation). *Exemple : « Le Vendeur garantit les produits livrés, sous réserve qu'ils soient installés, utilisés et entretenus dans les conditions normales d'utilisation et en accord avec nos préconisations écrites. Le Vendeur remplacera ou réparera les pièces défectueuses en son usine ou tout lieu de sa convenance. Les frais de port sont à la charge de l'Acheteur. Toutes les pièces défectueuses seront expertisées par le Vendeur et ne seront prises en garantie que si elles ont fait l'objet d'une utilisation normale ».*
- **Langue** : si une traduction a été faite de vos conditions générales de vente export, choisissez la version qui prévaut en cas de conflit d'interprétation. *Exemple : « En cas de conflit d'interprétation entre les dispositions des présentes conditions et d'une traduction qui en aurait été faite dans une autre langue, la version française prévaudra ».*

POUR EN SAVOIR PLUS

Rapprochez-vous de l'Enterprise Europe Network le plus proche de chez vous : <http://www.een-france.fr/reseau/115386-enterprise-europe-network-france>

Source : Enterprise Europe Network Auvergne-Rhône-Alpes, CCI Auvergne-Rhône-Alpes

Les auteurs s'efforcent de diffuser des informations exactes et à jour et corrigeront, dans la mesure du possible, les erreurs qui leur seront signalées. Toutefois, ils ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans cette fiche technique qui ne vise pas à délivrer des conseils personnalisés ou liés à des cas particuliers.