

**« Et si vos documents commerciaux étaient votre meilleur
atout ? »**

Matinale CLUB TPE LORRAINE

Jeudi 16 mai 2019

- **1^{ère} partie** : Devis et factures
- **2^{ème} partie** : Conditions générales de vente (CGV)

Devis

Avant tout achat de produit ou prestation de service, **le consommateur doit être informé du prix de la prestation** pour lui permettre de pouvoir comparer et choisir en connaissance de cause (obligation d'information précontractuelle).

Le professionnel doit remettre au consommateur un **devis détaillé**.

Le devis est une offre de contrat. Il engage les parties dès lors qu'il a été accepté.

Le devis est obligatoire dans les cas suivants :

- Désormais, depuis la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation, **pour toutes les prestations de service**, lorsque le contrat est conclu dans l'établissement où le professionnel exerce son activité, le professionnel doit fournir un devis suffisamment détaillé **à la demande du consommateur** lorsque le prix ne peut pas être déterminé à l'avance ;
- Les professionnels sont tenus d'établir un devis détaillé **préalablement à l'exécution des travaux**, dès lors que leur **montant estimé est supérieur à 150 euros** pour :
 - les opérations de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution ;
 - les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatiques (à l'exception des opérations effectuées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage-climatisation), ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols en tous matériaux, installation électrique ;
 - les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives aux prestations précitées.

Le devis doit mentionner :

- date du devis et durée de validité de l'offre ;
- nom, raison sociale et adresse de l'entreprise (n° de téléphone et adresse électronique) ;
- statut et forme juridique de l'entreprise ;
- pour un commerçant : numéro RCS suivi du nom de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation ;
- pour un artisan : numéro au Répertoire des métiers (n° Siren + RM + n° du département d'immatriculation) ;
- numéro individuel d'identification à la TVA,
- nom et adresse du client ;
- date de début et durée estimée des travaux ou de la prestation ;
- décompte détaillé (et description) de chaque prestation, en quantité et en prix unitaire ;
- prix horaire ou forfaitaire de main d'œuvre ;
- frais de déplacement, éventuellement ;
- conditions de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
- procédures de réclamation et conditions du service après-vente (garantie notamment) ;
- somme globale à payer HT et TTC, en précisant les taux de TVA applicables.

Le devis peut être payant mais le consommateur doit en avoir été informé au préalable.

Lorsque le devis est payant, le professionnel pourra proposer de déduire le montant du devis de la prestation éventuellement fournie par la suite.

Cependant, pour les opérations de déménagement ou les produits d'optique médicale, par exemple, le devis est **gratuit**.

Particularités :

Domaine de la santé : En cas de dépassement d'honoraires, un professionnel de la santé (médecin, dentiste, kinésithérapeute, infirmier, orthophoniste, podologue...) doit obligatoirement remettre au patient un devis écrit pour tout montant supérieur à **70 €**;

Services à la personne : un devis gratuit et personnalisé est obligatoire dès que le montant de la prestation dépasse 100 € TTC par mois, soit à la demande du client pour une prestation dont le prix est inférieur ;

Bon à savoir :

- les artisans ou les micro-entrepreneurs exerçant une activité artisanale, pour lesquels une **assurance professionnelle est obligatoire** (notamment la garantie décennale pour les professionnels du bâtiment), doivent obligatoirement mentionner sur leurs devis l'assurance souscrite au titre de leur activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie.

Absence de devis

Tout manquement à l'obligation d'information précontractuelle du consommateur est passible d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à **3 000 €** pour une personne physique et **15 000 €** pour une personne morale.

Mentions obligatoires au sein des devis

En cas de non-respect des mentions obligatoires, le prestataire encourt jusqu'à **1 500 €** d'amende (3 000 € en cas de récidive).

Factures

La facture est un document détaillé des prestations ou des marchandises vendues (quittance pour une facture payée, note, relevé).

Il s'agit d'un **document de nature commerciale et comptable** établi par une structure juridique (société, association, entrepreneur individuel par exemple) pour constater les conditions des achats et ventes de produits, de marchandises ou de services rendus (nature, quantité, poids, qualité, prix, conditions et échéance de paiement notamment).

La facture est obligatoire lors :

- de toute prestation de service ou de vente de marchandise entre professionnels ;
- des ventes à distance, à savoir les échanges intracommunautaires pour lesquels l'acquéreur est un particulier (notamment vente par correspondance) ;
- des livraisons aux enchères publiques de biens d'occasion, d'œuvres d'art, d'objets de collection ou d'antiquité.

Par ailleurs, les prestataires de service doivent délivrer une note pour toute prestation comportant l'exécution de travaux immobiliers, assortie ou non de vente, fournie à des particuliers.

Toute prestation de services effectuée pour un particulier doit faire l'objet d'une note, lorsque le prix est égal ou supérieur à 25 €TTC.

La facture a plusieurs fonctions :

- **juridique** : elle constitue la preuve juridique de la réalité de la prestation rendue ou de la marchandise vendue, et constate le droit de créance du vendeur (quittance par exemple) ;
- **commerciale** : elle détaille les conditions de négociation de la vente entre le fournisseur et son client, notamment le montant à payer ;
- **comptable** : elle sert de justificatif comptable, nécessaire à l'établissement des comptes annuels ;
- **fiscale** : elle fait office de support à l'exercice des droits sur la TVA (collecte et déduction) et au contrôle de l'impôt.

Tout manquement à l'obligation de facturation entre professionnels est passible d'une amende pénale de **75 000 €**, cette amende pouvant être portée à 50 % de la somme facturée ou de celle qui aurait dû être facturée, et d'un redressement fiscal (de 50 % du montant de la transaction).

Une facture, pour être considérée comme telle, doit :

- comporter des **mentions obligatoires** ;
- être rédigée en français ;
- être établie en 2 **exemplaires**, l'original étant conservé par le client.

Elle peut être délivrée sous forme papier ou électronique sous certaines conditions.

Attention : un ticket de caisse n'est pas considéré comme une facture ; il s'agit uniquement d'une preuve d'achat permettant par exemple le remboursement ou l'échange d'un produit défectueux.

Mentions obligatoires pour **toutes les factures** :

- Date d'émission ;
- Numérotation de la facture ;
- Date de la vente ou prestation de service ;
- Identité acheteur ;
- Identité vendeur / prestataire ;
- N° individuel TVA ;
- Désignation du produit ;
- Décompte détaillé ;
- Prix catalogue ;
- Taux de TVA ;
- Réduction / majoration de prix ;
- Somme totale à payer HT et TTC

Mentions obligatoires pour **les factures adressées à un professionnel** :

- Date ou délai de paiement
- Taux des pénalités de retard
- Mention de l'indemnité forfaitaire de 40 €

Mentions **particulières** :

- Membre d'une association agréée, le règlement par chèque et carte bancaire est accepté
- TVA non applicable, art. 293 B du CGI (franchise en base de TVA)
- Autoliquidation : Si des travaux sont effectués par un sous-traitant du BTP pour le compte d'un donneur d'ordre assujetti à la TVA
- Assurance professionnelle : Mention de l'assurance souscrite au titre de l'activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie

Une facture doit être délivrée **dès la réalisation de la vente** (c'est-à-dire, en principe, au plus tard à la livraison de la marchandise) ou **dès la prestation du service**.

Un différé de 15 jours de la facturation peut être admis pour les nécessités de la gestion administrative des entreprises.

L'entreprise qui ne respecte pas ces obligations s'expose à :

- une **amende fiscale de 15 € par mention manquante ou inexacte** pour chaque facture, plafonnée au 1/4 de son montant ;
- une **amende de 75 000 €**, pouvant être portée à 50 % des sommes versées ou reçues, en cas de défaut de facturation, factures de complaisance et factures fictives.

CGV

Rôle

- visent à **encadrer les relations** entre cocontractants ;
- interviennent aussi bien dans les relations contractuelles **entre professionnels** (le plus souvent fournisseur- distributeur) **qu'entre professionnels et particuliers** ;
- sont fortement recommandées, elles permettent non seulement d'être en conformité avec la loi, mais aussi de prévenir toute contestation de la part du cocontractant.

Les relations entre professionnels sont prévues par le code de commerce tandis que les relations entre professionnel et consommateur sont précisées dans le code de consommation au titre de « l'obligation générale d'information ».

Rôle

Les CGV ont un double objectif :

- informer le client, préalablement à toute transaction, sur les conditions de vente et de règlement pratiquées ;
- fixer le cadre standard des relations contractuelles avec le client.

Ce cadre s'imposera à eux une fois la transaction conclue et peut être utilement complété par des conditions particulières.

Les CGV constituent également un outil efficace pour la relance des factures et la gestion des comptes clients.

Comment invoquer des CGV ?

Pour être opposables, elles doivent être portées à la connaissance du client avant la conclusion du contrat par affichage, impression au dos des bons de commande ou devis, et doivent être lisibles.

Il est même conseillé de faire figurer certaines clauses en **caractère gras**.

Les CGV sont communiquées par le vendeur par tous les moyens conformes aux usages de la profession.

Ces informations peuvent être communiquées par voie électronique (art. 1369-1 du Code civil)

Attention : mentionner les CGV au dos des factures est inefficace.

Obligatoires ?

Obligatoires pour les consommateurs...

L'article L 441-6 du Code de commerce prévoit que les CGV et le barème des prix doivent être communiqués sous peine d'amende à tout acheteur (professionnel) qui en fait la demande.

Cette obligation pèse sur tout professionnel, producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur.

... fortement conseillées pour les professionnels

Leur rédaction peut être adaptée selon que la clientèle destinataire se compose de particuliers ou de professionnels ou que les relations ont un caractère national ou international.

Conditions de vente « catégorielles »

Les CGV peuvent être différenciées selon les catégories d'acheteurs de produits ou de demandeurs de prestations de service.

La communication des CGV applicables aux acheteurs et prestataires d'une même catégorie doit être faite aux seules entreprises concernées.

Tout producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur peut également convenir avec un acheteur de produits ou demandeur de prestation de services des conditions particulières de vente, non soumises à une obligation de communication.

Contenu des CGV

L'article L 441-6 du Code de commerce prévoit que les CGV doivent contenir une série de clauses obligatoires, notamment celles relatives aux conditions de vente, aux barèmes et aux réductions de prix et aux conditions de règlement.

Parmi les conditions de règlement du prix, les délais de paiement et le taux de pénalités de retard doivent être précisées.

La rédaction d'autres clauses est fortement recommandée.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Délais de paiement

Principe : entre professionnels, les parties sont libre de fixer des délais de paiement.

Toutefois, afin d'éviter les abus les délais de paiement sont plafonnés :

- 45 jours fin de mois
- 60 jours à compter de la date d'émission de facture

En l'absence de précision sur les délais de paiement (entre professionnels) toute marchandise ou prestation devra être payée au 30ème jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation (et non 30 jours à compter de la réception de la facture).

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Délais de paiement

Certains produits nécessitent des délais de paiement impératifs :

« Produits alimentaires périssables ou boissons alcooliques »

L 443-1 du Code de commerce

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Pénalités de retard

Dès lors que le paiement de la facture n'intervient pas dans le délai imparti, des pénalités de retard sont exigibles sans mise en demeure préalable.

Le taux de pénalités de retard est en principe égal au taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points.

Les CGV peuvent prévoir un taux inférieur, dans la limite d'un minimum de 3 fois le taux de l'intérêt légal.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Pénalités de retard et frais de recouvrement

Frais de recouvrement : « *Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé par décret* ».

Indemnité forfaitaire de 40 euros

D 441-5 du Code de commerce

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le professionnel peut demander une indemnisation complémentaire, sur justificatifs.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Rabais et ristournes

Le professionnel vendeur doit indiquer clairement les **rabais, remises et ristournes** qu'il est prêt à consentir à ses clients dans le cadre d'une coopération commerciale :

- Soit pour rémunérer la prise en charge de certains **services spécifiques** (service après-vente)
- Soit en fonction des **résultats** (chiffre d'affaires réalisé, progression du CA, volume des marchandises livrées...)

Les rabais, remises et ristournes doivent être appliqués de façon transparente et ne pas donner lieu à des pratiques **discriminatoires** selon les groupes de clients.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Livraison

Les délais de livraison se négocient librement.

En l'absence d'indication, le délai légal de livraison est de 30 jours.

- Clause de retour de marchandises
 - Clause de dommages et intérêts si retard de livraison
-

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Rétractation

Le droit de rétractation est obligatoire pour les ventes à distance et hors établissement

Le délai légal de rétractation est de **14 jours minimum**, le professionnel peut offrir un délai plus long.

Le vendeur doit vous informer de l'existence ou de l'absence de ce droit **avant la conclusion de votre commande**. Il peut utiliser un avis d'information type.

Certains biens ou services **sont exclus** de ce droit de rétractation (L 221-28 Conso).

Le droit de rétractation s'applique aussi si le produit est soldé, d'occasion ou déstocké.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation à compter :

- de la **conclusion du contrat pour les prestations de service**, la fourniture d'un contenu numérique hors support matériel, la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain ;
- de **leur réception pour les biens** ;
- de la réception des biens pour les contrats mixtes (c'est-à-dire ayant pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens).

Le décompte du délai de 14 jours commence le **lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien** selon le type de contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Rétractation

Avant l'expiration du délai de rétractation, le client doit adresser au vendeur :

- le **formulaire type de rétractation obligatoirement fourni avec le contrat**;
- ou un autre écrit exprimant votre volonté de vous rétracter.

Le simple renvoi du bien sans déclaration ou le refus de prendre livraison ne suffisent pas à exprimer la volonté de se rétracter.

Le client n'a pas à motiver ou justifier sa décision.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Rétractation

Le client retourner les biens au vendeur au plus tard dans les **14 jours suivant l'envoi de sa rétractation**.

Il doit payer les coûts directs de renvoi **sauf** :

- si le professionnel les prend à sa charge ;
- ou s'il ne vous a pas informé que vous deviez régler ces coûts.

Le vendeur doit vous rembourser au plus tard **dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation**, sauf retard justifié, par le même moyen de paiement que pour l'achat.

Toutefois pour une **vente de biens**, le vendeur peut différer le remboursement jusqu'au **jour de récupération des biens** ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des biens.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Litiges / **Médiation**

Pour régler un litige dans l'exécution d'un contrat de vente de marchandises ou de prestation de services, un professionnel doit systématiquement proposer au consommateur une médiation par un tiers désigné, le **médiateur des litiges de la consommation**.

Tous les secteurs professionnels sont concernés.

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, **le consommateur doit justifier qu'il a effectué une réclamation écrite faite auprès du professionnel** ou de son service clientèle et doit garder une preuve écrite des démarches effectuées.

La demande doit être **fondée et légitime**.

Le consommateur peut saisir le médiateur dans un **délai maximum d'1 an** suivant sa réclamation écrite au professionnel.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Litiges / **Médiation**

Le professionnel peut :

- soit mettre en place son propre dispositif de médiation (médiation d'entreprise) ;
- soit proposer le recours à un médiateur sectoriel, dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité dont il relève, **le professionnel doit toujours permettre au consommateur d'y recourir.**

La procédure de médiation est réalisée **aux frais du professionnel**. Le médiateur dont il relève doit lui communiquer ses tarifs.

Contenu des CGV – Clauses obligatoires – Litiges / **Médiation**

Le professionnel doit indiquer, de manière visible et lisible, les coordonnées du ou des médiateurs dont il relève, dans tous ses supports de communication avec ses clients :

- site internet ;
- conditions générales de vente (CGV) ou de services ;
- devis, bons de commande, factures notamment.

Il doit également y mentionner l'adresse du site internet du ou des médiateurs.

Le non-respect de ce dispositif est passible d'une amende administrative de 3 000 € maximum pour une personne physique, 15 000 € pour une société.

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>

Contenu des CGV – Clauses utiles – Limitation de responsabilité

But : limiter le dédommagement dû à un client en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations du professionnel.

Exemples :

- Teinturiers qui limitent à une certaine somme la réparation due à un client quand le vêtement est abîmé;
 - Sociétés de parking qui n'assurent pas la garde du véhicule
-

Contenu des CGV – Clauses utiles – Force majeure

« *Evènement imprévisible, irrésistible et qui n'est pas imputable à la personne qui l'invoque* »
(grève, émeutes, accidents).

Le vendeur est en principe libéré de ses obligations.

Contenu des CGV – Clauses utiles – Réserve de propriété / Attribution de compétence

Réserve de propriété

Permet, sous certaines conditions, d'obtenir la restitution de la marchandise ou du matériel si le client ne paye pas le prix à la date convenue.

Le vendeur se réserve ainsi la propriété de la chose vendue jusqu'au paiement intégral du prix par l'acheteur. Cela n'empêche pas le transfert préalable des risques à l'acheteur dès la livraison.

Attribution de compétence

Entre professionnels, il est possible de prévoir à l'avance le tribunal géographiquement compétent en cas de litige.

Contenu des CGV – Sanctions

Le professionnel qui ne respecte pas l'obligation de communication de ses CGV s'expose à des sanctions civiles (article L 441-16 du Code de commerce) dont une amende pouvant aller **jusqu'à 2 millions d'euros** en fonction des infractions.

En outre, encourt une **amende administrative de 75 000 euros** pour une personne physique et **375 000 euros** pour une personne morale, le professionnel qui n'indiquerait pas dans les conditions de règlement les mentions légales précisées ci-avant ou qui fixerait un taux ou des conditions non conformes aux prescriptions également précisées ci-avant.

Sanction administrative pouvant être appliquée dans un délai de 3 ans à compter du jour où le manquement a été commis,

Contenu des CGV – Contrôles

Contrôle par la répression des fraudes (Direction Départemental de la Protection des Populations – DDPP).

Contrôle sur place, à distance ou via des plaintes de clients.

Auditions pénales

Lettre de pré-injonction et injonction administrative

Mais aussi :

- Conditions générales d'achat (CGA)
- Conditions générales de services (CGS)
- Conditions générales d'utilisation (CGU)

Peu importe leur nom, leur taille de caractère, toutes ces conditions générales sont avant toute chose des contrats à part entière que deux ou plusieurs parties s'engagent à respecter.

CGV = CONTRAT

MERCI DE VOTRE ATTENTION

www.acd.fr
