

3. La réglementation commerciale et environnementale

3.1. La réglementation commerciale :

1. Généralités

-Un contrôle de l'Etat : pourquoi ?

L'Etat a une action sur le fonctionnement des marchés à savoir :

- la mise en place de règles pour protéger les intervenants économiques entre eux dans un souci de préservation des règles de concurrence.
- la mise en place de règles pour protéger le consommateur (facilitation de mise en concurrence, protection en matière d'engagement afin d'éviter les abus de consommation).

-Qui en assure la garantie dans le département des Vosges ?

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et la Protection des Populations.

Adresse : 4, Avenue Rose Poirier - 88000 Epinal.

Tél. : 03 29 68 48 48.

Fiches pratiques par métier : <https://bpifrance-creation.fr/entrepreneur/activites-reglementees>

Fiches pratiques par thème : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom>

2. Les conditions générales de vente (CGV)

Les conditions générales de vente appelées également "CGV" ont pour objectif de réunir sur un même document toutes les informations relatives aux conditions légales de vente de biens ou de prestations de services.

Le rôle des conditions générales de vente

Les CGV représentent l'équivalent d'un contrat de vente ou de prestation de services entre un client et un fournisseur. Elles permettent de fixer un cadre juridique à leur relation commerciale en :

- protégeant le client et le fournisseur notamment en cas de conflit,
- informant les clients avant le passage d'une commande ou la conclusion d'une transaction,
- précisant les responsabilités de chaque partie,
- fixant la juridiction compétente en cas de conflit.



Les conditions générales de vente doivent à la fois être conformes aux dispositions du Code de la consommation, à la réglementation de la vente à distance et à celle du commerce électronique (loi Chatel).

Les conditions générales de ventes entre un professionnel et un particulier

- Les mentions obligatoires

Les CGV sont obligatoires dans le cadre d'une relation entre un professionnel et un particulier. Elles doivent au minimum contenir les mentions relatives :

- à l'identité du dirigeant et à l'identité de l'entreprise,
- aux produits ou services mis en vente,
- au prix, à la durée de validité de l'offre et au paiement,
- à la livraison,
- à l'existence d'un droit de rétractation,
- aux garanties dont dispose l'acheteur (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés),
- à la protection des données à caractère personnel,
- au médiateur de la consommation,
- aux différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique, ainsi que les moyens techniques permettant à l'utilisateur de corriger les éventuelles erreurs commises lors de la saisie,
- aux langues proposées pour la conclusion du contrat,
- en cas d'archivage du contrat, aux modalités de cet archivage et aux conditions d'accès au contrat archivé,
- aux moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le vendeur entend, le cas échéant, se soumettre.

Il est important d'éviter d'inclure dans les CGV des clauses dites abusives qui ont pour effet de créer un déséquilibre entre le client et le fournisseur. Des sanctions peuvent être prononcées à l'égard du fournisseur !

- La communication des CGV

Dans le cadre d'une relation avec un particulier, vous devez impérativement porter à sa connaissance les CGV sur un support durable (un fichier pdf par exemple).

Les conditions générales de vente entre professionnels

- Les mentions obligatoires

Dans le cadre de relations entre professionnels, le contenu des CGV est différent de celui concernant les particuliers, ainsi les CGV devront comprendre :



- les conditions de vente,
- le barème des prix unitaires,
- les réductions de prix,
- les conditions de règlement.

Selon la catégorie professionnelle concernée, le vendeur professionnel a la possibilité de différencier les CGV.

- Les mentions facultatives

Il est également recommandé d'ajouter certaines clauses dans vos CGV afin de sécuriser d'avantages vos relations avec vos clients. Ces clauses peuvent notamment porter sur :

- une décharge de responsabilité en cas de livraison tardive,
 - l'accord du client sur une évolution de prix,
 - la restitution de la marchandise en cas d'absence de paiement intégral (clause dite de réserve de propriété),
 - une clause de force majeure,
 - une clause attributive de compétence ou permettant de déterminer la loi applicable.
- La communication des CGV

Dans le cadre d'une relation avec un professionnel, l'article L441-6 Code de commerce précise que la communication des CGV est faite sur demande de l'acheteur professionnel.

Ainsi, vous devez porter à sa connaissance les CGV soit directement sur votre site internet, soit sur vos documents contractuels (bon de commande, devis, contrat, facture), soit par mail ou courrier s'il en fait la demande.

Quelle est la différence entre CGV et CGU ?

Les conditions générales d'utilisation (CGU) visent à définir les modalités d'utilisation d'un site internet ou d'une application mobile. Elles permettent également de fixer les relations entre l'utilisateur du site ou de l'application et son éditeur.

Est considérée comme un utilisateur toute personne qui navigue sur le site. Elle se doit par conséquent de respecter les CGU du site même si elle n'achète aucun bien ou service.

Ainsi, contrairement aux CGV qui encadrent la relation contractuelle entre l'acheteur et le vendeur, les CGU ne concernent que l'utilisation du site.

Il n'y a pas d'obligation légale d'avoir des CGU pour son site internet. Elles sont toutefois vivement recommandées car elles permettent de définir :



- les modalités de création d'un compte ainsi que sa gestion,
- les règles et droits applicables en matière de propriété intellectuelle,
- les modalités de protection des données à caractère personnel,
- la limitation de la responsabilité de l'éditeur en cas de propos injurieux ou racistes postés par un utilisateur.

L'opposabilité des CGU et des CGV

Pour pouvoir être opposables au client ou à l'utilisateur, les CGV et les CGU doivent être expressément acceptées. L'acceptation peut être recueillie au moyen d'une case à cocher.

Certains sites incluent les CGU à l'intérieur des CGV, ce qui peut entraîner une confusion chez l'utilisateur. Ainsi, il est vivement recommandé de distinguer les deux types de conditions et de les rédiger de façon lisible et claire comme l'exigent les textes.

Par qui faire rédiger vos CGV ?

Pour être efficaces, vos conditions générales de vente doivent correspondre exactement à votre entreprise et à votre secteur d'activité tout en respectant la réglementation. De plus, la validité des CGV peut dépendre de leur présentation et de leur emplacement sur vos documents commerciaux.

Il est fortement recommandé d'en demander la rédaction par un avocat. Les CGV rédigées « sur mesure » protégeront votre entreprise de manière optimale, ce qui vous permettra de vous développer en toute sécurité.

Quels sont les avantages pour mon entreprise ?

- Elles limitent les risques de contestation des clients.
- Elles renforcent vos droits et limitent les frais qui pourraient mettre en péril votre entreprise.
- Gage de sérieux vis-à-vis de vos clients, les CGV les mettent en confiance. Elles font vendre !

Quels sont les avantages pour mes clients ?

- Elles garantissent la fiabilité de la transaction commerciale.
- Elles réduisent les risques de litiges en clarifiant les modalités de la relation contractuelle.
- Les clients ont l'assurance de ne pas être discriminés par rapport aux autres clients.

Plus d'informations : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Conditions-generales-de-vente>



3. Les délais de paiement

Règles générales

Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture ou, à titre dérogatoire, 45 jours fin de mois, sous réserve que ce délai dérogatoire soit inscrit dans le contrat et ne constitue pas une discrimination manifeste à l'égard du créancier. Le délai de 45 jours fin de mois peut se décomposer des deux manières suivantes : date de facture + 45 jours + fin du mois ou date de facture + fin du mois + 45 jours. De plus, le délai de paiement des factures périodiques (prévues au 3 du I de l'article 289 du Code général des impôts) ne peut dépasser quarante-cinq jours à compter de la date d'émission de la facture. A défaut de délai convenu entre les parties, un délai supplétif s'applique, d'une durée de trente jours à compter de la réception des marchandises ou de l'exécution de la prestation demandée.

Les professionnels qui ne respecteraient pas ces dispositions encourent une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 2 millions d'euros pour une personne morale avec une publication systématique de la sanction sur le site de la DGCCRF et sur un support habilité à recevoir des annonces légales. Une publication peut aussi être mise en œuvre sur tous supports possibles en fonction des circonstances (article L.470-2 du Code de commerce).

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le cumul des sanctions en cas de manquements multiples est possible : ainsi, s'il est par exemple constaté des manquements **tant à l'article L. 441-10 I- alinéa 2 du Code de commerce** (délais de paiement convenus) **qu'à l'article L. 441-11 II- 5°** (délais de paiement dans le secteur du transport de marchandises), l'amende maximale encourue pour la personne morale, auteure de ces manquements, sera de 4 millions d'euros.

Les sociétés dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes communiquent des informations sur les délais de paiement de leurs fournisseurs et de leurs clients suivant des modalités définies par le décret n° 2017-350 du 20 mars 2017. Ces informations font l'objet d'une attestation du commissaire aux comptes. Lorsque la société concernée est une grande entreprise ou une entreprise de taille intermédiaire, au sens de l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008, le commissaire aux comptes adresse son attestation au ministre chargé de l'économie si elle démontre, de façon répétée, des manquements significatifs aux prescriptions du I l'article L. 441-10 ou du 5° du II de l'article L. 441-11, comme le prévoit l'article L. 441-14 du Code de commerce.

Cas particuliers

Les professionnels d'un secteur peuvent convenir de réduire le délai maximum de 45 jours fin de mois ou 60 jours à un délai inférieur et retenir la date de réception des



marchandises ou d'exécution de la prestation de service comme point de départ de ce délai, si celle-ci est antérieure ou concomitante à la date d'émission de la facture. Des accords peuvent être conclus à cet effet par leurs organisations professionnelles.

Pour le transport routier de marchandises ou la location de véhicules, les délais de paiement convenus ne peuvent en aucun cas dépasser trente jours à compter de la date d'émission de la facture (5° du II de l'article L. 441-11).

Par ailleurs, un certain nombre de produits alimentaires et de boissons sont soumis à des délais de paiement spécifiques.

Ces délais sont de :

- **trente jours** après la fin de la décade de livraison pour les achats de produits alimentaires périssables et de viandes congelées ou surgelées, de poissons surgelés, de plats cuisinés et de conserves fabriqués à partir de produits alimentaires périssables, à l'exception des achats de produits saisonniers effectués dans le cadre de contrats d'intégration visés aux articles L. 326-1 à L. 326-3 du Code rural et de la pêche maritime (1° du II de l'article L. 441-11) ;
- **vingt jours** après le jour de livraison pour les achats de bétail sur pied destiné à la consommation et de viandes fraîches dérivées (2° du II de l'article L. 441-11) ;
- **trente jours** après la fin du mois de livraison pour les achats de boissons alcooliques passibles des droits de consommation prévus à l'article 403 du Code général des impôts (3° du II de l'article L. 441-11) ;
- **quarante-cinq jours** fin de mois ou soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture pour les achats de raisins et de moûts destinés à l'élaboration de vins ainsi que de boissons alcooliques passibles des droits de circulation prévus à l'article 438 du Code général des impôts sauf dispositions dérogatoires figurant (4° du II de l'article L. 441-11) :
 - dans des décisions interprofessionnelles prises en application de la loi du 12 avril 1941 portant création d'un comité interprofessionnel du vin de Champagne (a. du 4° du II de l'article L. 441-11) ;
 - ou dans des accords interprofessionnels conclus en application du livre VI du Code rural et de la pêche maritime et rendus obligatoires par voie réglementaire à tous les opérateurs sur l'ensemble du territoire métropolitain (b. du 4° du II de l'article L. 441-11).

Pour les livraisons de marchandises qui font l'objet d'une importation dans le territoire fiscal des départements de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Guyane, de la Réunion et de Mayotte ainsi que des collectivités d'outre-mer de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, les délais de paiement prévus au I de l'article L. 441-10 et aux 1° à 4° du II de l'article L. 441-11 du Code de commerce sont décomptés à partir de la date de dédouanement de la marchandise au port de destination finale. Lorsque la marchandise est mise à la disposition de l'acheteur, ou de son représentant, en métropole, le délai est décompté à partir du vingt et unième jour suivant la date de

cette mise à disposition ou à partir de la date du dédouanement si celle-ci est antérieure (article L. 441-13).

Les professionnels qui ne respecteraient pas ces dispositions encourent une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 2 millions d'euros pour une personne morale avec une publication systématique de la sanction sur le site de la DGCCRF et sur un support habilité à recevoir des annonces légales. Une publication peut aussi être mise en œuvre sur tous supports possibles en fonction des circonstances (article L.470-2 du Code de commerce).

Les secteurs bénéficiant de délais dérogatoires

La loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 a permis aux professionnels de formaliser des accords dérogatoires pour une durée maximale de 3 ans sous réserve de respecter trois conditions cumulatives. Le secteur devait avoir été couvert par un accord dérogatoire au sens de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (LME). Le nouvel accord devait concerner des produits ou services comportant un caractère saisonnier particulièrement marqué. Enfin, ce nouvel accord ne devait pas prévoir des délais de paiement supérieurs au dernier plafond prévu par l'accord dérogatoire conclu sous l'empire de la LME.

Après avis de l'Autorité de la concurrence, cinq accords dérogatoires ont été homologués, pour une période de trois années, par décrets, et portant sur les secteurs de l'agroéquipement, du commerce des articles de sport, de la filière du cuir, de l'horlogerie-bijouterie-orfèvrerie-joaillerie et du jouet.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, cette dérogation aux délais de paiement de droit communs a été pérennisée pour ces 5 secteurs (6° à 10° du II de l'article L. 441-11 du Code de commerce).

La loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 a introduit la possibilité, pour les entreprises procédant à de l'export hors de l'Union Européenne en matière de marchandises revendues en l'état, de convenir de délais dérogatoires pour leurs achats effectués en France et faisant l'objet de la revente, ne pouvant dépasser 90 jours à compter de la date d'émission de la facture. Ce délai doit être expressément stipulé par contrat et ne doit pas constituer un abus manifeste à l'égard du créancier. De surcroit, ces dispositions dérogatoires ne s'appliquent pas aux grandes entreprises exportatrices (article L. 441-12 du Code de commerce).

Les modalités de lutte contre les retards de paiement

L'article 121 de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives a procédé à la transposition de la



directive n° 2011/7/UE du 16 février 2011 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales.

Il s'agit notamment de la création d'une indemnité forfaitaire due en cas de retard de paiement, dont la mention et le montant doivent obligatoirement figurer dans les conditions générales de vente et dans les factures. Le débiteur en retard de paiement doit verser à son créancier une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 précise ces dispositions en insérant dans le Code de commerce un nouvel article D. 441-5 qui fixe le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à 40 euros. Cette indemnité a pour objet de compenser les frais de recouvrement exposés par les créanciers en cas de retard de paiement de manière à décourager ceux-ci, et de permettre d'indemniser le créancier pour les coûts administratifs et les coûts internes liés au retard de paiement.

Des pénalités de retard sont dues en cas de paiement tardif. A défaut de stipulation contractuelle sur ce point, le taux de ces pénalités correspond au taux directeur (taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points.

Cependant, les conditions contractuelles peuvent définir un taux inférieur, qui ne peut toutefois se situer en-deçà du taux correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal.

Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Elles courent dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le 31e jour suivant la date de réception des marchandises ou de la fin de l'exécution de la prestation de services.

Enfin, la durée des procédures de vérification et d'acceptation des marchandises est limitée. Une procédure d'acceptation ou de vérification permettant de certifier la conformité des marchandises ou des services au contrat peut être stipulée par les parties ; sa durée est fixée conformément aux bonnes pratiques et usages commerciaux et, en tout état de cause, n'excède pas trente jours à compter de la date de réception des marchandises ou de réalisation de la prestation des services, à moins qu'il n'en soit expressément stipulé autrement par contrat et pourvu que cela ne constitue pas une clause ou pratique abusive au sens de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 441-16 ou de l'article L. 442-1 du Code de commerce. La durée de la procédure d'acceptation ou de vérification ne peut avoir pour effet ni d'augmenter la durée, ni de décaler le point de départ du délai maximal de paiement prévu aux deuxième, troisième et quatrième alinéas du I de l'article L. 441-10 du même Code à moins qu'il n'en soit expressément stipulé autrement par contrat et pourvu que cela ne constitue pas une clause ou pratique abusive.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, d'autres pratiques peuvent aussi être sanctionnées. Le fait de ne pas respecter les modalités de computation des délais de paiement convenues entre les



parties est désormais passible d'une amende administrative, dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 2 millions d'euros pour une personne morale. Sous les mêmes sanctions, sont interdites toutes clauses ou pratiques ayant pour effet de retarder abusivement le point de départ des délais de paiement (« délais cachés »).

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, les agents de la DGCCRF sont compétents pour contrôler et sanctionner les entreprises publiques ne respectant pas le délai de paiement maximal fixé aux articles R. 2192-11 et suivants et R. 3133-11 et suivants du Code de la commande publique (soit 60 jours à compter de la date de réception de la demande de paiement par l'entreprise publique). Le montant de l'amende maximale est désormais de 2 millions d'euros pour les personnes morales (loi n° 2016-1691 du 9/12/2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique).

Enfin, la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises dite PACTE a renforcé le caractère dissuasif du «name and shame». Les entreprises sanctionnées pour des retards de paiement auront l'obligation de faire publier cette sanction à leurs frais dans la presse locale. Cette mesure vient s'ajouter à la publication systématique sur le site internet de la DGCCRF. Pour les manquements les plus graves, la publication dans d'autres titres de presse, par exemple spécialisée ou nationale, pourra être imposée par la DGCCRF. De plus, pour s'assurer de l'effectivité de ces mesures de publication, une astreinte journalière a été créée.

Le rescrit

La loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance dite ESSOC a ouvert aux professionnels la possibilité de demander à la DGCCRF de prendre formellement position sur la conformité au Code de commerce des modalités de computation des délais de paiement convenus qu'ils envisagent de mettre en place (article L.441-15 du Code de commerce). Les délais de paiement spécifiques à certains produits ou prestations de service (produits périssables, transport routier de marchandises, etc.) sont cependant exclus du dispositif (décret n° 2018-1227 du 24 décembre 2018).

Deux secteurs d'activité sont concernés :

- l'industrie automobile répertoriée sous la division 29 de la section C de la nomenclature des activités françaises ;
- la construction répertoriée sous la section F de la nomenclature des activités françaises.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).



4. Les délais de réflexion, de rétraction et de retour

-Les contrats conclus hors établissement (domicile, travail, etc.) :

Dans un délai de 14 jours, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de signature hors établissement et hors urgence. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

-Les contrats conclus à distance (Internet, démarchage téléphonique, etc.) :

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétraction sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai mentionné court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le délai de rétraction n'est pas valable dans le cadre d'un contrat conclu entre professionnels.

À la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur sera engagé uniquement par sa signature.

-Les contrats conclus dans le point de vente (garagistes, réparations diverses):

L'information sur les prix des prestations de réparation, de rénovation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, se fait par voie d'affichage à l'intérieur des locaux du professionnel mais aussi à l'extérieur de façon lisible et visible lorsque le professionnel dispose d'un accès à partir de la voie publique ou d'une vitrine. Le barème des prix des principales prestations proposées par ces professionnels doit également être publié sur leur site internet (depuis le 1^{er} avril 2017). À noter qu'un devis doit être délivré préalablement à l'exécution de toute prestation.

Les garagistes doivent afficher leurs tarifs, notamment le taux horaire de main-d'œuvre en fonction de la technicité de tâche à réaliser en précisant le mode de calcul utilisé (référence au temps passé ou barème de temps consultable au garage).

Le client ne dispose pas d'un droit de rétraction contrairement à un contrat conclu à distance ou hors établissement : le client est donc définitivement engagé.

-Les achats conclus dans le point de vente :

À partir du moment où l'achat a été effectué en magasin, le consommateur n'a pas la faculté de se rétracter et donc d'obtenir le remboursement ou un avoir/remplacement. Cependant, si le bien n'est pas conforme ou est atteint d'un vice caché, le consommateur a la possibilité d'agir sur d'autres fondements, notamment la garantie légale de conformité ou la garantie légale des vices cachés. Toutefois certains magasins proposent aux clients la faculté de se faire rembourser ou d'échanger le bien sous certaines conditions (délai, type d'achat, état du bien etc.). Cependant, cela ne constitue pas une obligation légale, mais résulte d'une politique commerciale propre du magasin.



3.1.1 La publicité des prix :

Les prix sont librement déterminés par les professionnels.

L'information sur le prix d'un produit ou d'un service est donc primordiale pour le consommateur qui doit pouvoir choisir en toute connaissance de cause et faire jouer la concurrence.

- **L'information sur les prix est obligatoire**
- **Les prix des produits ou services disponibles à la vente doivent être :**

-Visibles.

-Lisibles soit de l'intérieur, soit de l'extérieur, selon le lieu où sont exposés les produits.

-Exprimés en euros.

-Toutes taxes comprises.

-Les frais de livraison ou d'envoi doivent être inclus dans le prix de vente, à moins que leur montant ne soit indiqué en sus.

-Peuvent être ajoutés à la somme annoncée les frais ou rémunérations correspondant à des prestations supplémentaires exceptionnelles réclamées par le consommateur et dont le coût a fait l'objet d'un accord préalable.

-En cas de vente à distance (correspondance, téléachat, Internet), le prix de tout produit ou service doit également être indiqué avant conclusion du contrat.

-Le prix peut être indiqué sur le produit lui-même au moyen d'une étiquette ou sur un écriteau placé à proximité directe du ou des produits (pas d'incertitude quant à celui auquel il se rapporte).

- **Pas de dérogation pour les produits d'occasion.**
- **Si il existe une différence entre le prix indiqué en rayon et celui lu en caisse, il est d'usage de faire payer le plus favorable au client.**



Pour les produits :

☞ Les produits préemballés:

En plus du prix de vente, le consommateur doit être informé du prix à l'unité de mesure (prix au kilogramme, au litre) accompagné de l'unité de mesure. Ceci est le cas de la majorité des produits alimentaires et de certains produits d'hygiène et d'entretien. Il existe des dérogations (plantes aromatiques moins de 30g, certains fromages à la pièce, etc.)

☞ Les produits vendus par lot:

L'affichage doit préciser le prix de vente, la composition du lot, le prix de chaque produit composant le lot sauf s'il est composé de produits identiques (yaourts, sodas...). Il est interdit de lier la vente d'un produit soit à l'achat simultané d'autres produits, soit à l'achat d'une quantité imposée.

Pour les prestations de services :

☞ La liste des prestations proposées et leurs prix doivent être affichés au lieu d'accueil de la clientèle (ou emporter en clientèle si « à domicile »), de toutes façons, lisibles et exposée à la vue du public.

☞ Toutes les prestations payantes doivent être mentionnées (Exemple: tarifs de livraison ou si établissement d'un devis payant etc....)

☞ L'affichage de la liste des prestations doit figurer sur un document unique et indique de façon détaillée le prix de chacune des prestations (barème).

☞ La réalisation d'un devis (chapitre devis)

Quelques étiquetages particuliers :

- Les denrées alimentaires.
- Les œufs.
- Les conserves.
- Le cuir.
- Les chaussures.
- Les meubles neufs.

3.1.2 Le devis :

Le devis doit comporter la mention **DEVIS en en-tête**.

☞ La partie commerciale :

- le **nom de l'entreprise** ou sa dénomination sociale.
- son **activité**.
- son **adresse**.
- sa **forme juridique** (SARL, SA, etc.)
- le **montant du capital social**.
- son **numéro d'immatriculation au RM et/ou au RCS**.
- son **code APE**.
- date** d'établissement du devis et la **durée de validité de l'offre**.
- une reformulation de la demande du client.
- une description rapide de la ou des solutions proposées.
- son **numéro de TVA intra-communautaire**.
- son **numéro d'agrément administratif** s'il en existe un.

LOI DU 18 JUIN 2014 RELATIVE A L'ARTISANAT , AU COMMERCE ET AUX TRES PETITES ENTREPRISES : obligation de mention de l'assurance (responsabilité civile + décennale) sur les devis et factures des artisans quand elle est obligatoire pour l'exercice de leur métier avec les coordonnées de l'assureur, la couverture géographique de leur contrat d'assurance et numéro du contrat d'assurance.

☞ La partie technique :

- la description détaillée et précise des travaux étape par étape.
- les quantités globales de matériaux et de fournitures employés.
- leur **prix unitaire hors taxe**.
- le **prix total hors taxe**.
- taux et montant de la TVA, par taux d'imposition.
- prix total T.T.C.**

Eventuellement :

- une **clause de révision des prix**.
- éventuellement l'**actualisation des prix**.
- le **délai d'exécution**.
- les **travaux supplémentaires**.
- les **conditions de règlement**.



- les graphiques, des croquis peuvent aider à visualiser le travail futur, voire des photographies d'une réalisation identique ou comparable.
- les conditions générales de vente peuvent apparaître au verso du devis.

☞ L'acceptation du devis :

Le devis est envoyé ou apporté **en double exemplaire**.

L'acceptation du devis:

- La mention **manuscrite** « **bon pour travaux** » doit être apposée par le client.
 - Le devis doit être **signé** et **daté de la main** du client sous **peine de nullité**.
- Le professionnel doit également **signer** les deux exemplaires. Chacun garde un exemplaire de ce devis.

Rappel: un devis signé devient **une pièce juridique** qui engage les deux partenaires.

☞ N'oubliez pas ...

- Sur le devis ou la commande, vous avez noté **vos réserves** sur la bonne réalisation de certains travaux exigés par le client.
- Les **travaux complémentaires** non prévus dans le devis initial et commandes en cours de travaux, doivent faire l'objet d'un **avenant** ou additif au devis signé par le client.
- La réception des travaux, faite et consignée par écrit, permet de faire figurer les observations du client et son accord.

La rédaction d'un devis est obligatoire pour certaines activités :

- travaux de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers, lorsque le montant estimé est supérieur à 150 €.
- dépannage, réparation et entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatiques, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols, installation électrique, lorsque le montant estimé est supérieur à 150 €.
- services à la personne, lorsque le montant estimé est égal ou supérieur à 100 € TTC par mois ou lorsque le client le demande.

NB : l'artisan possédant un traitement de texte peut sauvegarder "une ossature" qu'il complétera à chaque devis. Le gain de temps peut s'avérer non négligeable.



3.1.3 La facture :

- La facture doit comporter la mention : « **FACTURE** » en en-tête.
- La facture émise en France doit être rédigée en :
 - **Langue française**
 - **Double exemplaire**
- **L'obligation de facturation entre professionnels est générale et concerne toutes les activités de production, de distribution et de services.**
Pour les particuliers, la délivrance de « notes » peut suffire, sauf demande de la part de ce type de client ou suite à un devis. **Note obligatoire à partir de 25€ pour les prestations de service.**
- La facture doit être délivrée **dès que la vente ou la prestation de services est réalisée**, avec une obligation qui pèse à la fois sur le vendeur (délivrance de la facture) et sur l'acheteur (réclamation de ce document).
- Obligation de **conserver un exemplaire** du document, pour le **vendeur et pour l'acheteur**

☞ Les mentions obligatoires :

La désignation du vendeur :

- Nom** complet de l'entreprise ou dénomination sociale.
- Adresse** complète.
- Numéro** d'immatriculation au RM/ et ou RCS.
- Forme juridique** du vendeur et montant du **capital social** le cas échéant.
- Activité** de l'entreprise.
- Code APE** de l'entreprise.
- Numéro d'assujetti à la TVA** (ou mention obligatoire d'exonération).
- La qualité de locataire-gérant si c'est le cas.
- Le numéro d'agrément administratif s'il en existe un.

La DATE et le NUMERO de la facture (y compris de la facture d'acompte):

Ce numéro doit correspondre à un **numéro UNIQUE** basé sur une séquence **CHRONOLOGIQUE** et **CONTINUE**.



La désignation du client :

- Le **nom** de l'entreprise.
- L'**adresse** complète.
- Le numéro de TVA intracommunautaire de celui-ci dans le cadre d'opérations avec des pays de la CEE.

Le corps de la facture :

- La **date** de la transaction.
- La **dénomination précise** du produit ou de la prestation (c'est-à-dire la nature et les caractéristiques servant à identifier le produit ou le service).
- Les **quantités** (en unités, poids ou en volume).
- Le **prix unitaire hors taxe**.
- Le **montant hors taxe** pour chaque ligne de produit (ou prestation).
- Le **taux d'imposition TVA** et le **montant PAR TAUX D'IMPOSITION**.
- Les **rabais, remises, ristournes** consenties. Sauf cas de remise globale, la réduction doit être indiquée **sur la ligne de chaque produit** concerné.
- La date du règlement.

- **En Plus :**

- Le **taux des pénalités** exigibles le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture. Pour les relations entre entreprises il faut indiquer le taux annuel appliqué pour les pénalités de retard.
- Tout versement d'**acompte** doit faire l'objet d'une **facture**.

3.1.4 Suivi du compte client

Sans oublier l'aspect commercial, il faut limiter les délais de règlement qui coûtent cher à une entreprise.

Si à date d'échéance de la facture, le débiteur ne remplit pas ses obligations, il est indispensable d'agir vite. Montrez votre détermination à vous faire payer, ce qui est très important aussi bien vis à vis d'un débiteur de mauvaise foi que d'un débiteur qui connaît des difficultés financières.

-La première lettre ou le premier coup de téléphone : simple rappel

*« Monsieur ..., sauf erreur ou omission, il apparaît que vous nous devez la somme de ...€ suite à la présentation d'une facture en date du ...
Nous supposons qu'il s'agit d'un oubli ou d'une difficulté passagère de votre part. Aussi nous vous remercions de bien vouloir nous adresser cette somme dans les meilleurs délais. Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations »*

Si le débiteur ne réagit pas, envoyez dans un délai d'une à deux semaines une autre lettre de relance.

-La deuxième lettre sur le même ton, mais en recommandé avec accusé de réception :

En cas d'absence de réponse, vous mettez votre client en demeure de payer

-Troisième lettre valant mise en demeure en recommandé avec accusé de réception :

« Monsieur ..., vous nous devez la somme de ...€ suite à la présentation d'une facture en date du ... Nos précédents courriers sont restés vains. Aussi nous vous prions de bien vouloir considérer la présente comme valant mise en demeure de payer. Nous vous informons que, faute de règlement dans un délai de 15 jours, nous ne manquerons pas de saisir la juridiction compétente devant laquelle nous aurons soin de solliciter des dommages et intérêts en plus du règlement de la facture. Veuillez agréer..... »

Attention! Respectez les délais annoncés et graduez la sévérité de vos lettres de rappel. Si votre client vous contacte en vous faisant part de difficultés financières négociez un fractionnement du montant de sa dette et faite le lui signer.

Rappelez-vous qu'un mauvais accord vaut mieux qu'un bon procès.



-Injonction de payer au Tribunal

Si votre client ne réagit toujours pas à l'issue de la mise en demeure, vous pourrez recourir au Tribunal de Commerce pour entamer une procédure d'injonction de payer. Vous accompagnerez votre demande de tous les documents en relation avec la créance notamment la mise en demeure envoyée au client.

La requête que vous déposez est examinée par le tribunal. Si elle est fondée il ordonne l'injonction de payer. L'entreprise doit la faire signifier, par un huissier, à son débiteur dans les 6 mois qui suivent la date de l'ordonnance.

La chronologie des règles à respecter pour se faire payer ...

- 1)Établir un devis détaillé précisant l'échéancier des paiements et les pénalités de retard.
- 2)En cas de travaux supplémentaires, faire un devis ou un bon de commande complémentaire.
- 3)Bien organiser la réception du chantier ou des marchandises (garantie de parfait achèvement).
- 4)Première relance par téléphone ou courrier simple une fois la date d'échéance écoulée.
- 5)Deuxième relance par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 6)Essayer de trouver une solution à l'amiable.
- 7)Troisième relance avec mise en demeure.
- 8)Recours à l'injonction de payer auprès du tribunal.

3.1.5 Les documents à conserver dans l'entreprise

Quels sont les délais de conservation des documents pour les entreprises ?

Tout document émis ou reçu par une entreprise dans l'exercice de son activité doit être conservé pendant certaines durées minimales (même si rien n'empêche l'entreprise de l'archiver plus longtemps, sauf s'il contient des données personnelles). Ces délais de prescription, pendant lesquels l'administration peut mener des contrôles à posteriori, varient en fonction de la nature des papiers à conserver et des obligations légales qui s'y rapportent.

Les documents civils et commerciaux

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Contrat ou convention conclu dans le cadre d'une relation commerciale, correspondance commerciale	5 ans	art. L.110-4 du code de commerce
Garantie pour les biens ou services fournis au consommateur	2 ans	art. L.218-2 du code de la consommation
Contrat conclu par voie électronique (à partir de 120 €)	10 ans à partir de la livraison ou de la prestation	art. L.213-1 du code de la consommation
Contrat d'acquisition ou de cession de biens immobiliers et fonciers	30 ans	art. 2227 du code civil
Document bancaire (talon de chèque, relevé bancaire...)	5 ans	art. L.110-4 du code de commerce
Document de transport de marchandises	5 ans	art. L.110-4 du code de commerce
Déclaration en douane	3 ans	art. 16 du règlement européen n°2913/92 du Conseil du 12 octobre 1992

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Police d'assurance	2 ans à partir de la résiliation du contrat	art. L.114-1 du code des assurances
Document relatif à la propriété intellectuelle (dépôt de brevet, marque, dessin et modèle)	5 ans à partir de la fin de la protection	art. 2224 du code civil
Dossier d'un avocat	5 ans à partir de la fin du mandat	art. 2225 du code civil

Les pièces comptables

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Livre et registre comptable : livre journal, grand livre, livre d'inventaire...	10 ans à partir de la clôture de l'exercice	art. L.123-22 du code de commerce
Pièce justificative : bon de commande, de livraison ou de réception, facture client et fournisseur...	10 ans à partir de la clôture de l'exercice	art. L.123-22 du code de commerce

Les documents fiscaux

Les livres, registres, documents ou pièces sur lesquels peuvent s'exercer les droits de communication, d'enquête et de contrôle de l'administration doivent être conservés pendant un délai de 6 ans à partir de la dernière opération mentionnée sur les livres ou registres ou de la date à laquelle les documents ou pièces ont été établis.

Par exemple, les éléments concernant les revenus de 2013, déclarés en 2014, doivent être conservés jusqu'à fin 2019.

Type d'impôt	Durée de conservation	Texte de référence
Impôt sur le revenu et sur les sociétés	6 ans	art. L.102 B du livre des procédures fiscales
Bénéfices industriels et commerciaux (BIC), bénéfices non commerciaux (BNC) et bénéfices agricoles (BA) en régime réel	6 ans	art. L.102 B du livre des procédures fiscales
Impôts sur les sociétés pour l'EIRL, des sociétés à responsabilité limitée (exploitations agricoles, sociétés d'exercice libéral)	6 ans	art. L.102 B du livre des procédures fiscales
Impôts directs locaux (taxes foncières, contribution à l'audiovisuel public)	6 ans	art. L.102 B du livre des procédures fiscales
Cotisation foncière des entreprises (CFE) et CVAE	6 ans	art. L.102 B du livre des procédures fiscales
Taxes sur le chiffre d'affaires (TVA et taxes assimilées, impôt sur les spectacles, taxe sur les conventions d'assurance...)	6 ans	art. L.102 B du livre des procédures fiscales

Attention : les délais sont portés à 10 ans, en cas d'activité occulte : fraude fiscale, travail dissimulé, absence de déclaration, activité illicite...

Les documents sociaux (société commerciale)

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Statuts d'une société, d'un GIE ou d'une association (le cas échéant, pièce modificative de statuts)	5 ans à partir de la perte de personnalité morale (ou radiation du RCS)	art. 2224 du code civil
Compte annuel (bilan, compte de résultat, annexe...)	10 ans à partir de la clôture de l'exercice	art. L.123-22 du code de commerce
Traité de fusion et autre acte lié au fonctionnement de la société (+ documents de la société absorbée)	5 ans	art. 2224 du code civil
Registre de titres nominatifs. Registre des mouvements de titres. Ordre de mouvement. Registre des procès-verbaux d'assemblées et de conseils d'administration.	5 ans à partir de la fin de leur utilisation	art. 2224 du code civil
Feuille de présence et pouvoirs. Rapport du gérant ou du conseil d'administration. Rapport des commissaires aux comptes.	3 derniers exercices	art. L.225-117 du code de commerce

La gestion du personnel

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Bulletin de paie (double papier ou sous forme électronique)	5 ans	art. L.3243-4 du code du travail
Registre unique du personnel	5 ans à partir du départ du salarié	art. R.1221-26 du code du travail
Document concernant les contrats de travail, salaires, primes, indemnités,	5 ans	art. 2224 du code civil

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
soldes de tout compte, régimes de retraite...		
Document relatif aux charges sociales et à la taxe sur les salaires	3 ans	art. L.244-3 du code de la sécurité sociale et art. L.169 A du livre des procédures fiscales
Comptabilisation des jours de travail des salariés sous convention de forfait	3 ans	art. D.3171-16 du code du travail
Comptabilisation des horaires des salariés, des heures d'astreinte et de leur compensation	1 an	art. D.3171-16 du code du travail
Observation ou mise en demeure de l'inspection du travail Vérification et contrôle du CHSCT	5 ans	art. D.4711-3 du code du travail
Déclaration d'accident du travail auprès de la caisse primaire d'assurance maladie	5 ans	art. D.4711-3 du

OBLIGATIONS POUR LES ETABLISSEMENTS DE RESTAURATION RAPIDE

Stage d'hygiène

Depuis le 1er octobre 2012, les établissements de restauration rapide doivent compter dans leurs effectifs au moins une personne ayant suivi une formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire d'une durée de 14h conforme au référentiel décrit à l'annexe II de l'arrêté du 5 octobre 2011.

Sont réputées avoir satisfait à cette obligation de formation les personnes qui, soit :

- peuvent justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans au sein d'une entreprise du secteur alimentaire en qualité de gestionnaire ou exploitant,
- sont titulaires d'un diplôme ou d'un titre de formation professionnelle de niveau V minimum inscrits au répertoire national des certifications professionnelles et qui figure dans la liste de l'annexe de l'arrêté du 25 novembre 2011.

Permis d'exploitation

Toute personne qui souhaite déclarer l'ouverture, la mutation, la translation ou le transfert d'un débit de boissons à consommer sur place de 2ème, 3ème ou de 4ème catégorie ou d'un restaurant doit suivre une formation spécifique portant sur les droits et obligations attachés à l'exploitation de ce type d'établissement, ainsi que sur les problématiques de santé publique.

Cette formation est d'une durée minimale de 20h réparties sur au moins 3 jours. Elle est réduite à 6h lorsque la personne justifie d'une expérience professionnelle de 10 ans en qualité d'exploitant.

A noter : cette formation spécifique ne s'impose pas aux titulaires de l'une des 2 licences permettant la vente de boissons alcooliques à emporter.

Dans les commerces autres que les débits de boissons à consommer sur place et les restaurants, toute personne qui veut vendre des boissons alcooliques à emporter entre 22h et 8h doit au préalable suivre une formation spécifique d'une durée de 7h, effectuée sur une journée.

Ces formations sont dispensées :

- par des organismes de formation légalement établis en France et agréés par le ministère de l'intérieur,
- ou par des organismes de formation légalement établis dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen dispensant ces formations à titre temporaire et occasionnel en France et qui sont présumés détenir l'agrément lorsque le programme de formation proposé est conforme aux exigences françaises.

Elles donnent lieu à la délivrance d'un permis d'exploitation, ou d'un permis de vente de boissons alcooliques la nuit valable 10 ans. À l'issue de cette période, une formation de mise à jour des connaissances permet de prolonger la validité du permis d'exploitation pour une nouvelle période de 10 années.

