

Les conditions générales d'utilisation (CGU) d'un site web

Description

Les [CGU](#) sont des **textes juridiques mentionnant les règles générales d'utilisation d'un site** ou d'un logiciel. En cliquant sur « accepter », l'internaute peut accéder au site. Dans le cas contraire, il ne peut généralement pas l'utiliser. Quelles sont les conséquences de l'acceptation des CGU sans les avoir lues ? Quelles sont les clauses à insérer dans les CGU pour la création d'un site web ? Combien de pages font les CGU ? Les détails.

[Modèle gratuit de CGU](#)

Qu'est-ce que les CGU (Conditions Générales d'Utilisation) d'un site internet ?

Les CGU sont un ensemble de règlements régissant l'utilisation d'un site web par les internautes.

Définition des CGU

Les **CGU d'une plateforme Web** ou les conditions générales d'utilisation sont destinées aux utilisateurs du site. Elles sont également appelées [contrat de licence d'utilisateur final \(CLUF\)](#). Ce règlement **informe les utilisateurs sur les autorisations d'accès et les restrictions** relatives à la navigation sur le site. Les sanctions et les pénalités prédéfinies en cas de non-respect des clauses des CGU y sont également insérées.

Les conditions générales d'utilisation indiquent les **responsabilités des concepteurs du site et des internautes** ayant accès à la plateforme. Elles regroupent également de clauses permettant de fixer les règles pour la résolution des éventuels contentieux relatifs à l'utilisation du site.

Les CGU sont un contrat en ligne

Les CGU sont des contrats en ligne encadrés par la loi européenne et française. Selon le Code civil réformé en 2004 et en 2005, ce type de contrat électronique reçoit la pleine validité.

Bon à savoir : aucune formalité exceptionnelle n'est requise lors de l'établissement du contrat. Il est basé sur le **principe du consensualisme**. Une des clauses des CGU mentionne que l'utilisation du site web équivaut à l'acceptation automatique de ses conditions générales. Ainsi, si l'internaute souhaite adhérer ou naviguer sur la plateforme, il est obligé d'accepter les règles qui l'encadrent.

Les CGU sont un contrat d'adhésion

En plus d'être un contrat en ligne, les conditions générales d'utilisation constituent également un contrat d'adhésion. Il s'agit d'un contrat dont les **termes ne sont pas négociables par l'utilisateur**, ce qui engendre parfois la rédaction de clauses abusives imposant des conditions inégales aux internautes.

Afin d'éviter les effets négatifs de ces clauses abusives, il existe différents mécanismes juridiques applicables. Ils stipulent que :

- Le site n'est pas en mesure d'imposer des dispositions contraires à l'ordre public, notamment celles qui sont impossibles à déroger par contrat ;
- Les conditions potestatives, c'est-à-dire que leur réalisation dépend uniquement du propriétaire du site, sont inexistantes ;
- Les utilisateurs peuvent bénéficier d'une protection sur les clauses abusives à condition que le contrat soit conclu à titre professionnel.

Quelle est la différence entre CGV et CGU ?

Il existe plusieurs [différences entre les CGV et les CGU](#). Contrairement aux CGU, les [CGV sont obligatoires](#) sur les plateformes d'e-commerce et celles qui proposent des prestations de service. En effet, elles servent à encadrer la vente d'un service ou d'un produit entre une entreprise et ses clients. Le contenu des [CGV entre professionnels](#) est différent de celui destiné à un particulier.

Les CGV sont régies par le **Code de la consommation** si le client est un particulier et par le **Code du commerce** s'il s'agit d'un professionnel. Elles s'adressent non seulement aux entreprises de vente en ligne, mais également aux vendeurs disposant d'une boutique physique. Toutes les informations contenues dans les CGV doivent

être transmises aux acheteurs avant que la vente ne soit validée. Les CGU, quant à elles, ne concernent que les modalités d'utilisation du site web.

À quoi servent les CGU (Conditions Générales d'Utilisation) ?

Les conditions générales d'utilisation peuvent être glissées dans tous les sites internet, à caractère commercial ou non.

Utilité des CGU

Les **conditions générales d'utilisation servent essentiellement à informer l'utilisateur** des modalités de navigation sur le site ou d'utilisation de l'application. Elles fixent également les limites de la responsabilité de l'éditeur de la plateforme et celles du consommateur. Grâce aux CGU, le chef d'entreprise peut bénéficier d'une certaine protection dans certains cas, notamment si des :

- Propos injurieux ou déplacés sont publiés sur un forum ou dans un espace réservé aux commentaires ;
- Bugs ou des soucis liés au fonctionnement de la plateforme apparaissent, les CGU peuvent mentionner l'absence de garantie quant au fonctionnement continu du site ;
- Contenus protégés sont divulgués par un internaute sur le site, les CGU peuvent prévoir que la responsabilité de la publication appartient uniquement à l'utilisateur.

Être conforme avec la loi grâce aux CGU

Afin que le site web réponde aux normes requises, il est possible d'y intégrer des éléments légaux. Vous pouvez entre autres y **présenter les [mentions légales relatives aux informations de l'éditeur du site](#)**. Il est également possible d'indiquer les dispositions concernant les données personnelles comme la collecte de données des utilisateurs. Cette clause peut être rédigée en tant que charte de vie privée.

Pour être en conformité avec la loi, les **CGU d'un site internet doivent s'adapter au GPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) en vigueur depuis mai 2016. Ce règlement vise à **limiter la collecte des données aux seules informations utiles**, pertinentes et réduites au strict nécessaire pour leur traitement.

S'il s'agit d'un site marchand ou d'une boutique en ligne, il est possible de combiner les conditions générales de vente avec les conditions générales d'utilisation. Dans ce cas, le document porte le nom de **CGVU**. Il est important de redoubler de vigilance lors de la rédaction des clauses afin qu'elles ne puissent pas se retourner contre l'éditeur.

Les CGU sont-elles obligatoires ?

Contrairement aux CGV qui sont imposées par la loi, les **CGU pour un site internet ne sont pas obligatoires**. Malgré son caractère facultatif, ce document est vivement recommandé.

Les lois sur les CGU

Conformément aux dispositions stipulées dans le **Règlement n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil**, les CGU doivent mentionner le mode de gestion de la confidentialité des données personnelles collectées auprès des utilisateurs.

La rédaction des CGU est également encadrée par **l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004** relative à la confiance dans l'économie numérique. Comptez en plus la **loi n° 78-17 du 6 janvier 1978** concernant l'informatique, les fichiers et les libertés pour les questions de traitement de données à caractère personnel.

L'obligation de rédaction des CGU pour un blog

Partageant les mêmes règles que tous les sites informatifs, le [blog](#) doit disposer de CGU. Les **CGU d'un blog sont soumises à une juridiction rigoureuse** qui a pour objectif d'assurer **la protection des personnes sensibles**. Ainsi, ce document doit comporter des clauses relatives :

- À la protection de l'enfance : des contenus qui ne choquent pas les plus jeunes ;
- Aux contenus illicites : des contenus qui n'incitent pas à la violence, à la haine, à la discrimination, etc. ;

- Aux contenus litigieux.

Quelle valeur juridique pour les CGU d'un site internet ?

Les conditions générales d'utilisation d'un site web ou les [conditions générales d'utilisation \(CGU\) d'une application mobile](#) ne possèdent aucune valeur juridique tant que l'utilisateur ne les a pas acceptés. Afin que l'internaute puisse les valider, les propriétaires du site doivent mettre à disposition une **case à cocher** accompagnée de la mention « *en cochant cette case, je déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation du site internet et les accepter* ».

Il est à rappeler que l'utilisateur ne peut pas négocier le contenu des CGU d'une plateforme internet ou d'un logiciel puisqu'il s'agit d'un contrat d'adhésion. Il est uniquement invité à le respecter afin de pouvoir continuer la navigation.

Comment rédiger les conditions générales d'utilisation d'un site web ?

La rédaction des conditions générales d'utilisation d'un site web ne doit pas être prise à la légère. En plus d'être le reflet de la plateforme, elles doivent également être précises et claires.

Les règles de rédaction des CGU

Lors de la rédaction des conditions générales d'utilisation, il est important de prendre en compte bon nombre d'éléments. Afin que ces **CGU** puissent avoir une **portée juridique importante**, il est indispensable d'inciter les utilisateurs ainsi que les visiteurs à les accepter.

Malgré la similitude entre les activités exercées sur le site et celles d'une autre plateforme, il est **interdit de faire un copier/coller d'autres modèles de CGU**. Ainsi, il est impératif que les CGU soient rédigées sur mesure. Elles doivent comporter des informations basiques comme :

- L'objet des CGU et les modalités de mises à disposition du site internet ;
- Les caractéristiques des services, du contenu du site ou des types d'offres ;
- Les réglementations sur la propriété intellectuelle ;
- Le mode de collecte des données personnelles avec le numéro de déclaration CNIL si besoin ;
- Les réglementations sur les liens hypertextes ;
- Les **règlementations concernant la modification des CGU** ;
- Les responsabilités du propriétaire du site et de l'utilisateur concernant l'usage et la navigation sur la plateforme ;
- La juridiction compétente et le droit applicable par le propriétaire du site et l'utilisateur en cas de litige.

Si vous souhaitez rédiger vos contrats vous-même, vous pouvez vous inspirer des CGU suggérées par les **sites d'autorité publique** en veillant à adapter chaque disposition en fonction de votre situation. Vous pouvez trouver des exemples de CGU en pdf ou dans d'autres formats de fichier.

Les mentions légales

Les mentions légales sont une clause dans les CGU d'un site internet qui a pour objectif d'assurer la protection de l'utilisateur ou du visiteur. Elles offrent la **possibilité de reconnaître et de contacter l'éditeur** du site, ses webmasters et les rédacteurs du blog. La [loi n°2004-575 du 21 juin 2004](#) relative à la confiance dans l'économie numérique indique l'ensemble des mentions à inscrire dans cette page.

Dans les [mentions légales du site internet d'une association](#), retrouvez les informations relatives à l'identité de l'éditeur :

- Sa dénomination, sa raison sociale ou son nom ;
- Son siège social ou son adresse ;
- Son numéro de téléphone ;
- Le nom du directeur de publication ;
- Son capital social ;
- Son numéro RCS.

Retrouvez-y également les informations sur l'hébergement :

- Son nom ;
- Sa raison sociale ;
- Son adresse ;
- Ses coordonnées téléphoniques.

Le numéro de déclaration à la CNIL, une disposition concernant la destination des données nominatives et la faculté d'opposition doivent figurer dans les mentions légales d'un CGU.

Attention ! Lors de la rédaction des CGU d'un site web, il n'existe **aucune règle à respecter**. Ainsi, le propriétaire de la plateforme peut se charger de cette tâche. Cependant, si les enjeux de l'utilisation du site sont assez importants, il est **recommandé de recourir aux services d'un avocat**. En plus de rédiger le document, ce professionnel est qualifié pour vous aiguiller dans vos démarches. Il saura également fournir les réponses adaptées à vos questions.

CGU d'un site web : les mentions obligatoires

Les conditions générales d'utilisation n'apparaissent pas parmi les mentions obligatoires d'un site web.

Les mentions obligatoires sur une plateforme internet

Qu'il s'agisse d'un simple site d'information, un blog ou une plateforme d'e-commerce, certaines mentions sont obligatoires et imposées par la loi. Parmi les dispositions inévitables, retrouvez :

- Les **mentions légales** informant sur l'hébergeur et l'éditeur de la plateforme ;

- Les [conditions générales de vente \(CGV\)](#) au cas où il s'agit d'une plateforme de vente de produits ou de services ;
- La **politique de confidentialité** des données si le propriétaire collecte les données personnelles du navigateur ;
- Les renseignements portant sur les **cookies**.

Les pièges à éviter lors de la rédaction des CGU

Les CGU doivent bénéficier d'une **rédaction sur-mesure**. Cependant, lors de l'établissement du contrat d'adhésion, il est conseillé de redoubler de vigilance afin d'éviter les pièges.

Ainsi, pour augmenter la valeur juridique de vos CGU, ne les confondez pas avec les CGV. **Évitez de copier les conditions d'un autre site** puisque cet acte est considéré comme du parasitisme commercial. Insérez le maximum d'informations encadrant l'accord entre les parties et assurez-vous que l'utilisateur accepte les CGU avant de continuer la navigation.

Afin que les CGU soient faciles à accéder, insérez un lien qui y renvoie directement sur chaque page du site. Vérifiez que ces dispositions sont faciles à lire.

Est-il possible de modifier les conditions générales d'utilisation d'un site internet ?

Effectivement, il est possible de modifier les conditions générales d'utilisation d'un site web puisque les situations évoluent.

La mise à jour des CGU est une opération indispensable pour la mise en conformité du site. Grâce à cet ajustement, l'utilisateur peut aisément déterminer si la plateforme est **actualisée** et si les **informations sont fiables**.

Outre la mise à jour, pensez également à actualiser la **date des CGU** pour détecter facilement la version du document validée par l'utilisateur.

Risques et sanctions en cas de non-respect des CGU

d'un site web

Au cas où les propriétaires du site remarquent que les CGU de leur plateforme ont été plagiées, ils peuvent mettre en œuvre divers moyens de pénalisation.

Bon à savoir : les CGU d'un site de vente en ligne ou autre rédigées sur mesure par un avocat ou un autre professionnel qualifié sont faciles à identifier. En cas de litige, les utilisateurs peuvent saisir un [médiateur de la consommation](#) pour régler le problème à l'amiable.

En recourant à un commissaire de justice, il est possible d'effectuer un **constat internet**. Pendant cette vérification l'huissier :

- Se charge de libérer le champ du constat de toutes éventuelles perturbations ;
- Indique le matériel et les logiciels à adopter, les dispositions relatives au fournisseur d'accès et l'architecture du réseau local ;
- Est chargé de décrire, d'enregistrer et de répertorier le contenu de son PV ;
- Peut capturer les informations relatives à la cible en fin de constat.

En cas de non-respect des CGU par le propriétaire du site, il est sanctionné par la CNIL par diverses restrictions ainsi que le paiement de sanctions pécuniaires s'élevant entre **10 et 20 millions d'euros** ou près de 4 % de son chiffre d'affaires annuel.