

La différence entre CGU et CGV

Description

Les [conditions générales de vente](#) (CGV) et les [conditions générales d'utilisation](#) (CGU) sont des documents, comportant des clauses précises, qui encadrent les relations commerciales. Toutefois, il convient de les différencier :

- Les **CGV encadrent la relation contractuelle** entre un professionnel et son client
- Les **CGU englobent les règles générales d'utilisation** d'un site internet

[Modèle de CGV](#)[Modèle gratuit de CGU](#)

Qu'est-ce que les CGU et CGV ?

Les **CGV** sont de nature à éclairer le consentement du client. En effet, ce sont des **informations précontractuelles** que le professionnel doit fournir à son client. Les **CGU**, quant à elles, concernent les relations entre un professionnel et les utilisateurs de son site internet. Autrement dit, les CGU définissent les **modalités d'utilisation du site internet et délimitent les droits des utilisateurs**.

Par ailleurs, le client peuvent être des consommateurs ou des professionnels. L'[article liminaire du Code la consommation](#) définit ces notions de la façon suivante :

- Le consommateur est "**toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole**".
- Le professionnel est "**toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel**".

L'utilisateur d'un site internet est toute personne naviguant sur ce site.

Quels sont les objets et contenus des CGV et CGU ?

Les CGV et CGU sont souvent confondues. Pourtant, leur objet et contenu sont différents.

Objet et contenu des CGV

La loi encadre l'objet et le contenu des CGV. Aussi, en ce qui concerne les CGV, il faut distinguer selon que la relation lie un professionnel et un consommateur ou un professionnel avec un autre professionnel.

Le client est un consommateur

Le Code de la consommation considère le consommateur comme vulnérable et profane face au professionnel. Ainsi, ce Code régit les relations commerciales entre ces deux parties. Lorsque le client est consommateur, la communication des CGV sont obligatoires.

En vertu de l'[article L221-5 du Code de la consommation](#), les CGV doivent comporter les mentions suivantes :

- **Caractéristiques** du bien ou du service vendu
- **Prix**
- **Conditions de paiement**
- **Modalités de livraison**
- **Effectivité du transfert de propriété**
- **Garanties légales de conformité et des vices cachés**
- **Droit de rétractation** : le client consommateur dispose d'un [délai pour se rétracter](#) (14 jours) à compter de la réception du bien ou de l'exécution de la prestation de service.
- **Modalités de règlement des différends** entre le professionnel et le consommateur : par application de l'[article L612-1 du Code de la consommation](#), *“tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un [médiateur de la consommation](#) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.”* Le vendeur doit indiquer dans les conditions générales de vente fournies au client les modalités de règlement des litiges qu'il propose.

Les CGV sont des informations précontractuelles, cela signifie qu'elles doivent être transmises **avant que l'acheteur ne valide sa commande**.

À noter : les conditions générales de vente ne s'appliquent pas uniquement à la vente en ligne. Chaque professionnel doit disposer de CGV même lorsque la vente n'a pas

lieu en ligne. Les CGV figurent alors soit sur le devis ou la facture remise au client. Leur contenu est défini à l'article L111-1 du Code de la consommation.

Le client est un professionnel

Lorsque le client est un professionnel, les CGV ne sont obligatoires **que si le client en fait la demande** ([article L441-1 du Code de commerce](#)). Par ailleurs, puisqu'il est professionnel, c'est le Code de commerce qui encadre les dispositions relatives aux CGV.

Aussi, pour les relations entre professionnels, les CGV devront alors comprendre :

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

Selon la catégorie d'acheteurs professionnels concernée, le vendeur professionnel peut différencier les CGV. Cela apparaît logique eu égard aux spécificités de chaque profession.

Objet et contenu des conditions générales d'utilisation (CGU)

Les CGU définissent les modalités d'utilisation d'un [site web](#) ou [d'application mobile](#). Elles **lient l'utilisateur à l'éditeur du site**. Aussi, tout utilisateur doit respecter les CGU du site, même s'il n'achète aucun bien ou aucun service.

Tout site internet peut disposer de CGU, même un site non marchand. L'existence de CGU n'est pas liée à la condition de vente de biens ou de services sur le site.

Les CGU renvoient généralement **aux informations suivantes** :

- La possibilité d'y créer un compte, de poster du contenu
- Les conditions dans lesquelles l'éditeur protège sa propriété intellectuelle et collecte, le cas échéant, les données personnelles fournies par l'utilisateur etc.

Les CGU ne sont pas obligatoires mais fortement recommandées.

Enfin, il est important de noter que dans les CGU, **certains cookies requièrent l'accord des utilisateurs**. Ainsi, contrairement aux CGV qui encadrent la relation contractuelle entre l'acheteur et le vendeur, **les CGU ne concernent que l'utilisation du site**.

À noter : les CGU peuvent également permettre de limiter la responsabilité de l'éditeur du site en cas de propos injurieux ou racistes postés par un utilisateur.

CGV et CGU : caractère obligatoire des CGV

Obligation des CGV

Les [CGV sont obligatoires pour tout site marchand](#). Le site marchand est celui qui propose la vente de bien ou la prestation de services.

Il peut ainsi s'agir de CGV pour de la vente en ligne de produits. Comme la vente de vêtements, de fournitures, etc. D'autre part, il peut s'agir de [CGV portant sur des prestations de services](#).

Les CGV sont obligatoires dès lors que le site est un site de e-commerce qui s'adresse à des particuliers (des non professionnels). Elles doivent être acceptées avant toute transaction.

Si le professionnel ne respecte pas son obligation, **le contrat conclu sur internet sera nul**. Cela implique que l'acheteur ne sera obligé de procéder à aucun paiement et le vendeur ne devra pas fournir le bien ou le service.

Attention : lorsqu'il s'agit d'un acheteur professionnel, [l'article L441-6 Code de commerce](#) précise que la communication des CGV est faite sur demande de l'acheteur professionnel. Il est donc nécessaire que le vendeur professionnel dispose dans tous les cas de CGV afin d'être en mesure de les fournir à l'acheteur professionnel qui en fait la demande.

Recommandation des CGU

Bien qu'il ne soit pas obligatoire de rédiger des [CGU](#), **il est fortement recommandé pour chaque site**, même non marchand, de mettre à disposition les conditions relatives à l'utilisation du site à savoir les CGU. A cette fin, l'éditeur du site fera apparaître les CGU sur le site de façon lisible.

En cas de site marchand, il est judicieux de disposer à la fois des CGV et des CGU et de les rendre accessibles à tout utilisateur/acheteur : il sera donc nécessaire de les faire figurer sur chaque page du site internet.

Les CGU sont pratiques et permettent de **clarifier les modalités d'utilisation du site**. L'utilisateur pourra donc être bien informé du fonctionnement du site. L'éditeur, quant à lui, pourra **tracer les limites de sa propre responsabilité** lors de l'utilisation du site par l'utilisateur. Il pourra, par exemple, exclure sa responsabilité en cas de propos racistes ou injurieux d'un utilisateur.

Zoom : La loi vous oblige à communiquer vos conditions générales de vente. La rédaction des CGV et CGU doit être rigoureuse. Pour ne rien oublier, **LegalPlace** vous accompagne dans la [rédaction de vos CGV](#) et CGU. Il ne vous reste qu'à remplir notre formulaire en ligne et nos équipes de formalistes se chargeront du reste.

Comment rédiger les CGV et les CGU ?

Certains vendeurs incluent les CGU à l'intérieur des CGV. Toutefois, cette technique n'est pas recommandée car elle peut entraîner une confusion chez l'utilisateur. Il est préférable de bien distinguer les deux types de conditions sur son site marchand et de les rédiger clairement. En effet, l'**exigence de lisibilité et de clarté** est mentionnée dans la loi.

Rien ne sert de rédiger de longues clauses incompréhensibles pour l'utilisateur, qu'il s'agisse des CGV ou des CGU. Cela n'aura aucun intérêt si ce n'est de provoquer le risque pour les CGV et le CGU d'être considérées comme nulles car non compréhensibles. A cette fin, il est donc judicieux d'avoir recours à un modèle de CGV et de CGU à jour des dernières exigences légales.

FAQ

Quelle est la différence entre CGV et CGU ?

Les CGV encadrent la relation contractuelle entre un professionnel et un client. Ce client peut être un consommateur ou un professionnel. Les CGU englobent les règles générales d'utilisation d'un site internet. Elles définissent les modalités d'utilisation du

site internet et délimitent les droits des utilisateurs.

Les CGU sont-elles obligatoires ?

Les CGU ne sont pas obligatoires. Toutefois, elles sont fortement recommandées. En effet, d'une part elles permettent à l'éditeur de tracer les limites de sa propre responsabilité. D'autre part, elles permettent à l'utilisateur de régir les modalités et ses droits sur le site internet.