

Agence AXA Denis BESSET



**Denis
BESSET**



**Sami
BESSET**



**Kelly
DA GRAÇA**

Démarche prévention

1. FORMALISER
ses engagements contractuels
2. OBTENIR
les attestations d'assurance
3. REDUIRE
les risques professionnels
4. TRACER
votre activité
5. SUIVRE
et traiter les réclamations

6 Novembre 2019

Les conditions générales de vente

Qu'est-ce que c'est ?

- **Socle de la relation commerciale / négociation**
- **Mise en évidence des caractéristiques et modalités de vente**
- **Définition d'une vente « parfaite »**

**Outil essentiel pour établir un futur contrat de vente
ou prestation de service**



Information pré contractuelle

Les intérêts des CGV

- Fixer ses « règles du jeu »

**Déterminer les obligations et les responsabilités
de chacune des parties**

AVANT – PENDANT – APRES LA VENTE

- Permettre de sécuriser votre entreprise
- Gagner du temps en vue d'éventuelles contestations
- Organiser le mode de règlement des litiges
- Gage de crédibilité et de transparence

Sont-elles obligatoires ?

- **B2B = Code du Commerce / B2C = code de la Consommation**
- La loi n'impose pas de rédaction
- Les CGV peuvent ne pas être écrites
- Le consommateur doit en prendre connaissance avant la conclusion de la transaction
 - ⇒ de manière lisible et compréhensible

Quid de la preuve ?
La rédaction demeure impérative

- **Le défaut de communication = amende administrative**
 - ⇒ 3000€ pour les PP
 - ⇒ 15000€ pour les PM

Que doivent-elles contenir ?

■ Ensemble d'articles / clauses obligatoires :

- Identification de la société
- Les caractéristiques propres de la prestation mise en vente
- Le prix de la prestation
- Les conditions de paiement
- Le droit de rétractation
- La protection des données...

■ Vos « règles du jeu » tout en respectant les obligations légales en vigueur, l'ordre public et les bonnes mœurs

⇒ Attention : clauses jugées comme illicites ou abusives



Ne pas confondre : CGV et CGU

Comment les rédiger ?

■ ~~Le faire soi-même~~

■ Faire appel à un professionnel

- Réaliser un document sur mesure :

- Fonctionnement,
- Activités,
- Positionnement...

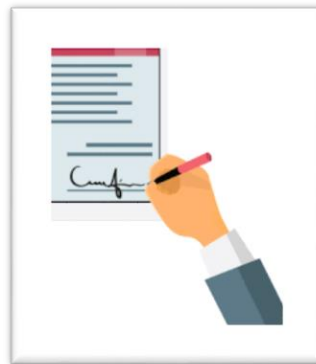
- Être en règle avec la législation en vigueur et les autorités préfectorales

Entre 800,00€ et 1000,00€ HT

Que faire des CGV ?

- Les faire figurer au verso du bon de commande ou du devis

- Les faire SIGNER



- **Sur Internet : l'acceptation se matérialise par une case à cocher**
« Je reconnais avoir lu et accepté les Conditions générales de vente applicables »

Les axes de réflexion

Le contenu desdits axes de réflexion a un caractère purement général et informatif, et n'est donné qu'à titre indicatif. Il vous incombe de veiller à son adaptation et au respect de la réglementation en vigueur.

Article : Obligations

■ du locataire

- Savoir nager,
- Porter son gilet durant toute la période de navigation,
- Ne pas abandonner son matériel....

■ du loueur :

- Mettre à disposition les matériels et équipements conformes à la réglementation en vigueur et en parfait état de fonctionnement et d'entretien
- Assurer un briefing avant le départ afin de communiquer les recommandations à respecter....

Article : Tarif et paiement

- Le tarif comprend, pour chaque parcours proposé par le loueur et par personne, le matériel nécessaire à la navigation (gilet...)
- Un acompte de X% lié à la réservation est demandé et peut être réglé par Chèque, CB ou chèque vacances ANCV.
- Les prestations sans réservation ou les soldes dus peuvent être réglés par Chèque bancaire, CB, Espèces ou chèque vacances ANCV.

Article : Equipements et Accessoires

■ Bidon

Le bidon loué a une fonction de transport et non de garantir une étanchéité à 100%. Le loueur ne garantit donc pas l'étanchéité, d'autant plus que celle-ci est subordonnée à la fermeture correcte par son utilisateur. Le locataire doit veiller à ses propres effets personnels qui restent sous sa garde exclusive.

=> Complété par un affichage (obligation de conseil et d'information)

■ Parking

Le parking est mis à votre disposition. Néanmoins, nous vous rappelons que cette mise à disposition n'emporte pas de transfert de responsabilité. Aussi, en cas de vol ou de dommages sur votre véhicule, notre responsabilité ne pourra être recherchée.

=> Complété par un affichage : parking non surveillé (obligation de conseil et d'information)

■ Objet confié

=> Attention : transfert de garde

Article : Equipements et Accessoires

- Caution :

Une caution de X€ est demandée. Un inventaire contradictoire à la prise en possession et restitution sera réalisé.

- Transfert de garde :

Le contrat de location transfère la garde des équipements loués. Le locataire veille à la bonne utilisation du matériel loué et s'engage à payer, en sus de la location, au loueur le montant du matériel perdu et/ou détérioré, selon le barème suivants :

- Gilet = X€
- Pagaie = X€
- ...

Article : Annulation

- Seules les annulations confirmées 24h avant (par courrier, mail ou téléphone auprès de la Société XXX) pourront être prises en compte et donneront lieu au remboursement intégral de la somme versée. Passé ce délai, un avoir valable 1 an sera remis.
- En cas d'intempéries ou de cas conditions défavorables pouvant nuire à la pratique de l'activité de la Société XXXXX , cette dernière, seule juge, se réserve d'annuler et de proposer un report de réservation. Le report peut être envisagé sous réserve de disponibilités ultérieures ou vous proposer un remboursement ou un avoir, valable 1 an.

Conclusion

Il s'agit d'un outil indispensable pour se protéger.

La rédaction et mise à jour doit être faite avec soin...

... et avec l'appui d'un professionnel

**Merci pour
votre attention**