

# Sécurisez votre boutique en ligne : Modèle complet de CGV prêt à l'emploi

---

## 1. Identification du vendeur

- Dénomination sociale ou nom et prénom de l'exploitant
- Adresse du siège social et coordonnées téléphoniques/email
- Numéro d'immatriculation au RCS ou au Répertoire des Métiers
- Numéro de TVA intracommunautaire (si applicable)
- Coordonnées du directeur de la publication

## 2. Processus de commande et prix

- Description détaillée des étapes de conclusion du contrat en ligne
- Indication claire des prix en euros, toutes taxes comprises (TTC)
- Précision sur les frais de livraison additionnels
- Modalités de paiement acceptées et sécurisation des transactions
- Confirmation de commande envoyée par email au client

## 3. Droit de rétractation

- Information sur le délai légal de 14 jours pour changer d'avis
- Modalités d'exercice du droit (formulaire type à fournir)
- Conditions de remboursement (délai et moyens de paiement)
- Précision sur les frais de retour à la charge du client
- Liste des exceptions au droit de rétractation (produits personnalisés, périssables, etc.)

## 4. Garanties et service après-vente

- Rappel de la garantie légale de conformité (2 ans)
- Rappel de la garantie légale des vices cachés
- Coordonnées du service client pour toute réclamation
- Procédure de retour en cas de produit défectueux

## 5. Livraison et transfert de risques

- Délais de livraison annoncés et zones géographiques desservies
- Clause de transfert de risques au moment de la réception physique par le client
- Procédure en cas de colis endommagé ou manquant

## **6. Litiges et droit applicable**

- Mention du droit applicable (généralement le droit français)
- Indication de la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation
- Clause attributive de juridiction en cas de litige persistant