Les règles de la vente chez Aïgo Douço

Aïgo Douço, PME de 12 salariés installée à Bollène (Vaucluse), vend, installe et entretient des adoucisseurs d'eau et des osmoseurs pour les particuliers, et loue des fontaines à eau aux entreprises du Vaucluse et du Gard.

En octobre 2026, Mathis Castagné, commercial, rencontre plusieurs situations où s'appliquent les règles du contrat de vente, de la facturation, de la protection du consommateur et du démarchage.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Le 2 octobre, Mathis envoie à l'hôtel Le Relais de l'Aygues, à Orange, un devis de location de six fontaines à eau, valable un mois. Le directeur le renvoie signé le 9 octobre, puis appelle le 12 pour annuler, « puisqu'il n'a encore rien payé ». Que lui répondre ?

☐ Que l'hôtel peut se rétracter jusqu'au 23 octobre, quatorze jours après le devis signé le 9 octobre
☐ Que l'hôtel peut annuler sans frais tant qu'il n'a rien payé, car c'est le paiement qui forme le contrat
☐ Que le devis, signé dans son délai de validité, vaut contrat : l'hôtel est engagé, sauf accord d'Aïgo Douço pour annuler

Justification :

En magasin, Mme Rieu commande un adoucisseur à 2 280 € TTC et verse 300 € à la commande ; le bon de commande ne qualifie pas cette somme. Deux jours plus tard, elle renonce à son achat. Quelle est sa situation ?

☐ Elle peut renoncer en abandonnant les 300 € : avec un consommateur, une somme versée d'avance vaut arrhes, sauf clause contraire
☐ Elle doit payer les 1 980 € restants : la somme versée à la commande est un acompte, qui rend la vente ferme
☐ Elle récupère ses 300 € : une commande passée par un consommateur ouvre un délai de rétractation de quatorze jours

Justification :

Le gérant du camping Les Cigalons, à Sérignan-du-Comtat, demande les conditions générales de vente d'Aïgo Douço avant de négocier la location de fontaines. Que doit faire Mathis ?

☐ Refuser : les CGV sont un document interne, réservé aux commerciaux, qui fixe les prix planchers et les remises maximales à ne pas dépasser en négociation
☐ Les lui communiquer : entre professionnels, les CGV sont obligatoires sur demande et constituent le socle unique de la négociation
☐ Les lui remettre sur demande après la signature : les CGV accompagnent la facture et servent à régler les litiges de paiement

Justification :

Quelles mentions doivent figurer sur la facture de location adressée au camping ? (plusieurs réponses)

☐ Le numéro de facture, attribué dans une suite chronologique, et la date d'émission
☐ La date d'échéance, le taux des pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 €
☐ Le taux de marque réalisé sur la location, indiqué en pied de facture
☐ Le nom et la signature du commercial qui a négocié le contrat de location

Justification :

En octobre 2026, Aïgo Douço reçoit d'une ETI, son fournisseur de résines, une facture électronique transmise par une plateforme agréée. Quelle affirmation est exacte ?

☐ Depuis le 1er septembre 2026, toute entreprise doit pouvoir recevoir les factures électroniques ; à partir du 1er septembre 2027, Aïgo Douço pourra émettre les siennes en PDF, envoyées par e-mail
☐ Aïgo Douço peut exiger une facture papier jusqu'au 1er septembre 2027 : les PME n'entrent dans la réforme qu'à cette date, pour la réception comme pour l'émission des factures électroniques
☐ Depuis le 1er septembre 2026, toute entreprise doit pouvoir recevoir les factures électroniques ; Aïgo Douço devra émettre les siennes, pour ses clients professionnels, à partir du 1er septembre 2027

Justification :

À la demande de M. et Mme Auzias, Mathis se rend chez eux, à Mondragon, et leur fait signer la vente et l'installation d'un adoucisseur à 2 450 € TTC. Que doit-il faire ?

☐ Leur remettre un exemplaire daté du contrat avec le formulaire de rétractation et encaisser un acompte de 30 %, soit 735 €, pour réserver la date d'installation
☐ Leur remettre un exemplaire daté du contrat avec le formulaire de rétractation et ne recevoir aucun paiement pendant sept jours ; ils pourront se rétracter pendant 14 jours
☐ Leur faire signer un bon de commande ferme, comme en magasin : la visite ayant été demandée par les clients, la vente n'est pas un démarchage et n'ouvre pas de délai de rétractation

Justification :

À la foire-exposition d'Orange, M. Chabrand signe sur le stand d'Aïgo Douço le bon de commande d'un osmoseur ; le lendemain, il veut revenir sur son achat. Que dit la règle ?

☐ Il dispose de 7 jours pour se rétracter sur une foire, pendant lesquels Aïgo Douço ne peut recevoir de paiement
☐ Il dispose de 14 jours pour se rétracter, comme pour une vente à domicile : le stand est hors des locaux habituels d'Aïgo Douço
☐ Il n'a pas de droit de rétractation sur une foire ; Aïgo Douço doit l'en informer par une affiche sur le stand et un encadré dans le contrat

Justification :

Mathis veut téléphoner aux personnes suivantes. Quels appels sont permis ? (plusieurs réponses)

☐ Mme Cayol, cliente sous contrat d'entretien de son adoucisseur, pour lui proposer un filtre à sédiments à installer en amont de l'appareil
☐ Les visiteurs de la foire qui ont coché sur la fiche contact une case non précochée « être rappelé par téléphone au sujet de mon projet »
☐ Le directeur d'un hôtel de Pont-Saint-Esprit, pour lui proposer la location de fontaines à eau pour son établissement
☐ Des particuliers de Bollène dont les numéros figurent dans l'annuaire, pour leur proposer un diagnostic gratuit de la dureté de leur eau

Justification :