

Les conditions générales de vente et une rétractation

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Sa boutique en ligne vend aux entreprises et aux particuliers des équipements pour le télétravail et la relation client à distance : casques-micros, webcams, éclairages, cabines acoustiques. Inès relit le projet de CGV de la boutique (document 2) et traite la rétractation de M. Lemoine, client particulier (document 1).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions sur les CGV.

Document 1 - La commande de M. Lemoine

Élément	Montant ou date
Webcam « Nette »	119 € TTC
Lampe d'appoint « Halo »	49 € TTC
Livraison express choisie (livraison standard proposée : 5,90 €)	14,90 € TTC
Total payé par carte	182,90 € TTC
Réception du colis	samedi 7 novembre 2026
Clic sur « renoncer au contrat ici », puis confirmation	jeudi 12 novembre 2026
Retour des deux articles reçu par ConseilOr	mercredi 18 novembre 2026

Document 2 - Extrait du projet de CGV

Article	Rédaction proposée
Art. 2 - Prix	Les prix sont indiqués TTC ; les frais de livraison s'affichent dans le panier, avant la validation.
Art. 6 - Rétractation	Le client particulier dispose de 14 jours à compter de la commande pour se rétracter.
Art. 7 - Remboursement	En cas de rétractation, le client est remboursé par un bon d'achat valable un an.
Art. 8 - Garantie	En cas de panne, le client s'adresse directement au fabricant du produit.
Art. 10 - Litiges	Le client particulier peut saisir gratuitement, dans l'année qui suit sa réclamation écrite, le médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent à la fin des CGV.
Art. 12 - Clients professionnels	Les factures sont payables à 90 jours après leur date d'émission.

Annexe (dates : donner le jour du mois ; montants au centime)

Question	Réponse
Dernier jour du délai de rétractation de M. Lemoine (jour de novembre 2026)	
Date limite de renvoi des articles par M. Lemoine (jour de novembre 2026)	
Date limite de remboursement par ConseilOr, les articles étant reçus le 18 novembre (jour de novembre 2026)	
Montant à rembourser à M. Lemoine (€ TTC)	
Délai de paiement maximal convenu avec un client professionnel (jours après la date de la facture)	
Indemnité forfaitaire de recouvrement due par facture payée en retard (€)	

Questions d'analyse

Quels articles du projet de CGV ne sont pas conformes ? (plusieurs réponses)

- ☐ Article 2 (prix)
- ☐ Article 6 (rétractation)
- ☐ Article 7 (remboursement)
- ☐ Article 8 (garantie)
- ☐ Article 10 (litiges)
- ☐ Article 12 (clients professionnels)

Justification :

Quelle rédaction retenir pour l'article 6 ?

- ☐ 14 jours à compter de la réception du bien, par formulaire, déclaration écrite ou fonction en ligne
- ☐ 14 jours ouvrés à compter de l'expédition du colis, par lettre recommandée avec accusé de réception
- ☐ 7 jours à compter de la réception du bien, pour un produit renvoyé dans son emballage non ouvert

Justification :