

Créer et gérer un site de e-commerce



Sommaire

I Création d'un site de e-commerce	5
<hr/>	
A) Toutes les activités sont-elles permises ?	5
B) Qui peut créer un site de e-commerce ?	5
1) Si vous êtes salarié	6
a) Respecter l'obligation de loyauté	6
b) Respecter les clauses du contrat de travail	6
2) Si vous êtes fonctionnaire	6
C) Quelles règles respecter lors du choix du nom de domaine ?	7
1) Les noms de domaine autorisés	7
2) L'enregistrement du nom de domaine	8
D) Dans quels cas faut-il déclarer son site à la CNIL ?	8
E) Quelle est la loi applicable à un site de e-commerce ?	8
II Contenu et mentions obligatoires d'un site de e-commerce	9
<hr/>	
A) Les mentions légales	9
B) Les conditions générales de vente ou d'utilisation	9
1) Les modalités d'achat en ligne (commande)	10
2) Les modalités de paiement	10
3) L'expédition et le délai de livraison	11
4) Le délai de rétractation	12
5) La gestion des litiges	13
C) La page contact	14
D) Les images, logos et icônes	14
E) La charte graphique	14
F) Les textes	14
III Exploitation d'un site de e-commerce	16
<hr/>	

A) Comment encaisser des paiements en ligne ?	16
1) Les contrats VAD	16
2) Les solutions de paiement sans contrat VAD	16
3) Le paiement par chèque	16
4) Le paiement par monnaie numérique.....	17
5) Le crédit en ligne	17
6) Le paiement par le biais de fournisseurs d'accès.....	17
7) Le paiement par SMS.....	17
B) Les sites de e-commerce doivent-ils disposer d'un système de caisse certifié ?.....	17
C) Comment organiser le processus de vente ?.....	18
1) Une offre claire, rigoureuse et transparente	18
2) L'accusé de réception de la commande	19
3) La facture électronique.....	19
a) Quand la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?	19
b) Quelles mentions une facture électronique doit-elle contenir ?	19
c) Dans quels formats une facture électronique peut-elle être éditée ?	20
4) La livraison	20
a) Annoncer une date limite de livraison	20
b) Informer de l'indisponibilité du produit ou du service demandé.	21
c) Reprendre les articles en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse	21
5) Le délai de rétractation du client.....	21
a) Calcul du délai de rétractation.....	21
b) Modalités d'exercice du droit de rétractation	22
c) Délai de remboursement	22
d) Mode de remboursement	22
6) La conservation d'une trace de chaque transaction	23
D) Comment vendre à l'international ?	23
1) La facturation	23
2) Le mode de paiement	23
a) Les modes de paiement traditionnels	23
b) Les modes de paiement spécifiques	23
3) La TVA et les droits de douane	24
a) La vente de produits.....	24
b) La vente de services en ligne.....	24
4) Les réglementations locales	24
E) Quelles règles respecter en matière de publicité ?.....	25
1) Le traitement des données personnelles	25
2) Les newsletters	26

3) Les emails commerciaux	26
F) Quand faut-il informer les visiteurs de la présence de cookies ?	27
1) Les cookies nécessitant le consentement des utilisateurs	27
2) Le recueil du consentement	27
G) Quelle est la réglementation applicable aux avis en ligne ?	27
1) Informations à fournir	28
2) Rubrique à ajouter.....	28

IV Questions/Réponses 29

Peut-on réserver un nom de domaine qui correspond à une marque enregistrée ?	29
Que faire si le nom de domaine souhaité est déjà enregistré ?.....	29
Que faire si votre contenu est pillé systématiquement ?.....	29
À quelle fiscalité est soumis le propriétaire d'un site de commerce en ligne ?	29
Que faire si un client refuse de vous payer ?	30
Votre client prétend ne pas avoir reçu son colis. Comment réagir ?.....	30

V Modèles et formulaires 31

Modèle d'accusé de réception d'une commande	31
Modèle de mention permettant d'informer les internautes de la réutilisation de leur email.....	32

I Création d'un site de e-commerce

A) Toutes les activités sont-elles permises ?

Créer un site de e-commerce ne vous dispense pas de respecter la réglementation spécifique attachée à certaines activités. Avant de vous lancer, vérifiez si votre activité nécessite :

- de détenir une qualification professionnelle particulière : agent de voyages, agent immobilier, artisan du bâtiment, éducateur sportif, esthéticienne... ;
- d'obtenir une autorisation, une licence ou un agrément : services à la personne, débit de boissons, restaurant, chambres d'hôtes, organisme de formation, organisation de foires et salons, vente sur les marchés ou sur la voie publique... ;
- de respecter des règles spécifiques : règles d'hygiène pour la vente de produits alimentaires, tenue d'un livre de police pour la revente d'objets d'occasion, absence de participation financière pour les jeux et loteries en ligne...

Pour déterminer la réglementation applicable à votre activité, consultez les fiches réglementaires mises en ligne par l'AFE, rubrique Informations sectorielles : <https://www.afecreation.fr/pid316/informations-sectorielles.html?espace=1>

B) Qui peut créer un site de e-commerce ?

Dès l'instant où le site internet génère des revenus (biens, services, espaces publicitaires), son propriétaire est tenu de choisir un statut pour l'exercice de son activité : entrepreneur individuel (régime de la micro-entreprise et régime réel) ou société.

Il n'existe pas un seuil minimum ou maximum de ventes. C'est la régularité de l'activité, son caractère lucratif et l'organisation mise en place (page personnelle présentant les objets à la vente, boutique virtuelle, publicité, etc.) qui permettent aux tribunaux d'apprécier au cas par cas ces critères et de qualifier certains revendeurs de commerçants.

Par exemple, en 2006, un particulier qui avait vendu plus de 400 objets de brocante sur e-Bay a été condamné pour infraction au code du travail car il n'avait pas déclaré son activité.

Le régime de la micro-entreprise

Pour tester un projet professionnel tout en minimisant les risques et les charges financières, le régime de la micro-entreprise s'avère être la meilleure solution, en particulier si vous exercez dans le domaine des services.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les seuils de chiffre d'affaires à respecter pour bénéficier du régime sont fixés à :

- 70 000 € pour les prestations de service,
- 170 000 € pour les ventes de marchandises.

Toutes les autres formes d'entreprises nécessitent le paiement de charges sociales forfaitaires en début d'activité (plus de 3 000 € la première année et plus de 4 000 € la deuxième), même si celle-ci est déficitaire.

Le régime de la micro-entreprise offre également d'autres avantages :