

Créer et gérer un site de ecommerce

Édition 2020-2021

CONSEILS ET ASTUCES



Sommaire

Choisir un statut juridique	6
Toutes les activités sont-elles autorisées ?	7
1) Vous êtes salarié	7
a) Respect de l'obligation de loyauté	7
b) Respecter des clauses du contrat de travail	7
2) Vous êtes fonctionnaire	8
a) Temps plein (complet)	9
b) Temps partiel	10
c) Temps non complet ou incomplet	10
A partir de quel moment faut-il créer une entreprise ?	11
Quelle forme juridique pour créer un site à plusieurs ?	12
Quelle forme juridique pour se lancer seul ?	13
Créer un site de e-commerce	15
Quelles règles respecter lors du choix du nom de domaine ?	15
1) Noms de domaine autorisés	15
2) Extensions autorisées	16
Dans quels cas déclarer son site à la CNIL ?	17
Quelle est la loi applicable à un site de e-commerce ?	18
1) Vos clients sont des particuliers	18
a) Déterminer le droit applicable	18
b) Choisir le droit applicable	19
2) Vos clients sont des professionnels	19
Peut-on protéger une idée de site ou d'application ?	20
1 ^{ère} étape : déterminer quels sont les éléments originaux	20
2 ^{ème} étape : déterminer les éléments permettant d'obtenir un titre de propriété industrielle	21
3 ^{ème} étape : prouver l'antériorité des éléments ne permettant pas d'obtenir un titre de propriété industrielle	22
Contenu d'un site de e-commerce	23
Mentions légales	23
1) Mentions communes	23
2) Mentions liées à la forme juridique choisie	24
Politique de confidentialité	25
1) Qu'est-ce qu'une politique de confidentialité ?	25
2) Que doit contenir la politique de confidentialité ?	25
3) Comment gérer l'inscription à une newsletter en pratique ?	27
Conditions générales de vente	28

1) Votre client est un professionnel	28
a) Mode de communication	28
b) Contenu	28
c) Opposabilité des CGV	29
2) Votre client est un particulier	30
1) Modalités d'achat en ligne (commande)	31
2) Modalités de paiement	32
3) Expédition et délai de livraison	33
4) Délai de rétractation	34
a) Personnes bénéficiant d'un droit de rétractation	34
b) Achats non concernés par le droit de rétractation	35
c) Informations à mentionner	36
d) Durée du droit de rétractation	36
5) Gestion des litiges	37
Conditions générales d'utilisation	39
Page contact	40
Éléments protégés par le droit d'auteur	41
1) Images, photographies et icônes	41
2) Textes	41
Que faire si votre contenu est pillé ?	42
Exploiter un site de e-commerce	43
Comment encaisser des paiements en ligne ?	43
1) Les contrats VAD	43
2) Les solutions de paiement sans contrat VAD	43
3) Le paiement par chèque	44
4) Le paiement par le biais de fournisseurs d'accès	44
7) Le paiement par SMS	44
En quoi consiste l'authentification forte exigée par la DSP2 ?	45
1) Pourquoi renforcer l'authentification des paiements ?	45
2) Tous les paiements sont-ils concernés ?	46
3) Comment fonctionne la double authentification ?	46
4) Que faut-il faire concrètement ?	46
Devez-vous disposer d'un logiciel de caisse certifié ?	48
Comment organiser le processus de vente ?	49
1) Une offre claire, rigoureuse et transparente	49
2) L'accusé de réception de la commande	50
3) La facture électronique	51
a) Quand la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?	51
b) Quelles mentions une facture doit-elle contenir ?	51

c)	Dans quels formats une facture électronique peut-elle être éditée ? _____	53
4)	La livraison _____	53
a)	Annoncer une date de livraison _____	53
b)	Informer de l'indisponibilité du produit ou du service demandé _____	53
c)	Reprendre les articles non conformes à la commande ou défectueux _____	54
d)	Livrer un bien conforme au contrat _____	54
5)	L'exercice du droit de rétractation _____	55
a)	Calcul du délai de rétractation _____	55
b)	Modalités d'exercice du droit de rétractation _____	56
c)	Délai de remboursement _____	56
d)	Mode de remboursement _____	57
6)	La conservation d'une trace de chaque transaction _____	57
Comment vendre à l'international ? _____		58
1)	Facturation _____	58
2)	Modes de paiement _____	58
a)	Modes de paiement traditionnels _____	58
b)	Modes de paiement spécifiques _____	59
3)	TVA et droits de douane _____	59
a)	Vente de biens _____	59
b)	Vente de services en ligne _____	60
3)	Droits de douane _____	60
a)	Valeur inférieure à 1 000 € _____	61
b)	Valeur supérieure à 1 000 € _____	62
4)	Réglementations locales _____	62
Quelles règles respecter en matière de publicité ? _____		63
1)	Newsletters _____	63
2)	Emails commerciaux _____	63
a)	Envoi à des particuliers _____	63
b)	Envoi à des professionnels _____	64
Quand faut-il informer les visiteurs de la présence de cookies ? _____		65
1)	Cookies nécessitant le consentement des utilisateurs _____	65
2)	Recueil du consentement _____	65
Quelle est la réglementation applicable aux avis en ligne ? _____		67
1)	Informations à fournir _____	67
2)	Rubrique à ajouter _____	67
Peut-on revendre un site internet ? _____		68
Questions/Réponses _____		69
	Un entrepreneur qui commande un site internet à un prestataire dispose-t-il d'un droit de rétractation ? _____	69
	Peut-on réserver un nom de domaine qui correspond à une marque enregistrée ? _____	69
	Que faire si le nom de domaine souhaité est déjà enregistré ? _____	70

Que faire si votre contenu est pillé systématiquement ? _____	70
Un site de commerce en ligne doit-il payer des impôts ? _____	70
Que faire si un client refuse de vous payer ? _____	71
Votre client prétend ne pas avoir reçu son colis. Comment réagir ? _____	71
Peut-on accorder un crédit à un client ? _____	71

Choisir un statut juridique

Toute personne qui se lance dans le commerce en ligne doit choisir une forme juridique pour exercer son activité. Celle-ci va avoir une influence sur la gestion de votre entreprise, sur sa responsabilité en cas d'impayés, mais aussi sur le régime fiscal ou social dont elle bénéficiera.

Il existe deux grands types de formes juridiques :

- L'entreprise individuelle : EI, EIRL
- La société : SARL (ou EURL si un seul associé), SAS (ou SASU si un seul associé)

	Entreprise individuelle	Société
Patrimoine	Patrimoine personnel et professionnel ne font qu'un	Patrimoine distinct de celui du dirigeant
Formalités de création	Pas de statuts Pas d'apports	Rédaction des statuts obligatoire Apports en capital obligatoires
Formalités en fin d'exercice	Comptes annuels (sauf micro-entreprise)	Comptes annuels Assemblée générale d'approbation des comptes Dépôt des comptes
Régime fiscal	Impôt sur le revenu Si EIRL, option possible pour l'impôt sur les sociétés	Impôt sur les sociétés Option possible pour l'impôt sur le revenu pendant 5 ans (sans limitation de temps si SARL de famille)
Conséquences en cas de faillite	Vos biens personnels ne sont pas protégés en cas de faillite. Seule votre résidence principale sera épargnée.	Vos biens privés sont protégés en cas de faillite. Seuls vos apports et les biens appartenant à la SARL ou la SAS pourront être saisis.