

# Créer et gérer un site de ecommerce

Édition 2022-2023

**CONSEILS ET ASTUCES**



# Sommaire

<b>Choisir un statut juridique</b>	<b>6</b>
<b>A partir de quel moment faut-il créer une entreprise ?</b>	<b>7</b>
<b>Quelle forme juridique pour créer un site à plusieurs ?</b>	<b>9</b>
<b>Quelle forme juridique pour se lancer seul ?</b>	<b>10</b>
<b>Toutes les activités sont-elles autorisées ?</b>	<b>12</b>
<b>Créer un site de e-commerce</b>	<b>13</b>
<b>Quelles règles respecter lors du choix du nom de domaine ?</b>	<b>13</b>
1) Noms de domaine autorisés	13
2) Extensions autorisées	14
<b>Faut-il déclarer son site à la CNIL ?</b>	<b>16</b>
<b>Quelle est la loi applicable à un site de e-commerce ?</b>	<b>17</b>
1) Vos clients sont des particuliers	17
a) Déterminer le droit applicable	17
b) Choisir le droit applicable	18
2) Vos clients sont des professionnels	18
<b>Peut-on protéger une idée de site ou d'application ?</b>	<b>19</b>
1 <sup>ère</sup> étape : déterminer quels sont les éléments originaux	19
2 <sup>ème</sup> étape : déterminer les éléments permettant d'obtenir un titre de propriété industrielle	20
3 <sup>ème</sup> étape : prouver l'antériorité des éléments ne permettant pas d'obtenir un titre de propriété industrielle	21
<b>Insérer les mentions obligatoires</b>	<b>22</b>
<b>Comment rédiger les mentions légales ?</b>	<b>22</b>
1) Emplacement des mentions légales	22
2) Contenu des mentions légales	22
a) Mentions communes à toutes les entreprises	22
b) Mentions liées à la forme juridique choisie	23
<b>Faut-il rédiger une politique de confidentialité ?</b>	<b>24</b>
1) Définition de la politique de confidentialité	24
2) Contenu de la politique de confidentialité	24
<b>La présence de conditions générales de vente est-elle obligatoire ?</b>	<b>26</b>
1) Votre client est un professionnel	26
a) Mode de communication des CGV entre professionnels	26
b) Contenu des CGV entre professionnels	27
c) Opposabilité des CGV entre professionnels	28
2) Votre client est un particulier	28
a) Mentions obligatoires à inclure	28

b) Points à vérifier _____	29
<b>Comment rédiger des conditions générales de vente ? _____</b>	<b>31</b>
1) Présenter l'objectif des conditions générales de vente _____	31
2) Identifier le vendeur ou le prestataire _____	31
3) Préciser les modalités de passation d'une commande _____	32
4) Indiquer les modalités de paiement _____	34
5) Préciser les conséquences d'un paiement tardif (professionnels) _____	35
6) Indiquer les modalités d'expédition et le délai de livraison _____	35
a) Le client est un particulier _____	37
b) Le client est un professionnel _____	37
7) Mentionner l'existence du droit de rétractation _____	37
a) Personnes bénéficiant d'un droit de rétractation _____	37
b) Achats non concernés par le droit de rétractation _____	38
c) Informations à mentionner _____	39
d) Durée du droit de rétractation _____	40
5) Apporter des précisions supplémentaires (particuliers) _____	40
a) Vente de marchandises _____	40
b) Vente de prestations de services (reconduction tacite) _____	41
c) Vente de biens, contenus et services numériques _____	42
6) Renseigner les coordonnées du service après-vente (particuliers) _____	42
7) Identifier le médiateur à la consommation (particuliers) _____	43
<b>Quand faut-il insérer des conditions générales d'utilisation ? _____</b>	<b>45</b>
<b>Quelles informations inscrire dans la page contact ? _____</b>	<b>46</b>
<b>Comment rédiger une page produit ? _____</b>	<b>47</b>
1) Mentions obligatoires _____	47
2) Détermination du prix _____	48
a) Votre site s'adresse à des particuliers _____	48
b) Votre site s'adresse à des professionnels _____	48
<b>Qu'est-ce qui est protégé par le droit d'auteur ? _____</b>	<b>49</b>
1) Images, photographies et icônes _____	49
2) Textes _____	49
<b>Que faire si votre contenu est pillé ? _____</b>	<b>50</b>
<b>Organiser le processus de vente _____</b>	<b>51</b>
<b>1<sup>ère</sup> étape : Afficher une offre claire, rigoureuse et transparente _____</b>	<b>51</b>
<b>2<sup>ème</sup> étape : Obtenir l'acceptation de l'offre par un double-clic _____</b>	<b>52</b>
<b>3<sup>ème</sup> étape : Adresser un accusé de réception de la commande _____</b>	<b>54</b>
1) Vente à des professionnels _____	54
2) Vente à des particuliers _____	54
<b>4<sup>ème</sup> étape : Remettre une facture _____</b>	<b>56</b>

1) Quand la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?	56
2) Quelles mentions une facture doit-elle contenir ?	57
a) Mentions obligatoires	57
b) Sanctions encourues en cas d'absence d'une mention obligatoire	59
3) Dans quel format éditer la facture électronique ?	59
4) Que risquez-vous en l'absence de délivrance d'une facture ?	60
<b>5<sup>ème</sup> étape : Livrer le bien</b>	<b>61</b>
1) Annoncer une date de livraison	61
a) Vente à des professionnels	61
b) Vente à des particuliers	61
2) Informer de l'indisponibilité du produit ou du service demandé	61
3) Reprendre les articles non conformes à la commande ou défectueux	61
4) Livrer un bien conforme au contrat	62
a) Vente à des professionnels	62
b) Vente à des particuliers	62
<b>6<sup>ème</sup> étape : Respecter le droit de rétractation</b>	<b>63</b>
1) Qu'est-ce le droit de rétractation ?	63
2) Faut-il informer de l'existence du droit de rétractation ?	63
3) Comment se calcule le délai de rétractation ?	64
4) Comment le client doit-il exercer son droit de rétractation ?	65
5) Quand faut-il rembourser le client ?	65
6) Faut-il rembourser intégralement le client si le bien a été utilisé ?	66
<b>7<sup>ème</sup> étape : Conserver une trace de chaque transaction</b>	<b>67</b>
<b>Recevoir des paiements</b>	<b>68</b>
<b>Comment encaisser des paiements en ligne ?</b>	<b>68</b>
1) Les contrats VAD	68
2) Les solutions de paiement sans contrat VAD	68
3) Le paiement par chèque	69
4) Le paiement par le biais de fournisseurs d'accès	69
<b>En quoi consiste l'authentification forte exigée par la DSP2 ?</b>	<b>70</b>
1) A quoi sert l'authentification forte ?	70
2) Quels sont les montants et les opérations visés ?	70
3) Que devez-vous faire concrètement ?	71
<b>Devez-vous disposer d'un logiciel de caisse certifié ?</b>	<b>72</b>
<b>Comment vendre à l'international ?</b>	<b>73</b>
1) Facturation	73
2) Modes de paiement	73
a) Modes de paiement traditionnels	73
b) Modes de paiement spécifiques	74
3) TVA	74

a) Vente de biens	74
b) Vente de services en ligne	76
4) Droits de douane	77
a) Valeur inférieure ou égale à 380 €	78
b) Valeur inférieure ou égale à 1 000 €	78
c) Valeur supérieure à 1 000 €	79
5) Réglementations locales	79
<b>Quelles règles respecter en matière de publicité ?</b>	<b>80</b>
1) Newsletters	80
2) Emails commerciaux	80
a) Envoi à des particuliers	80
b) Envoi à des professionnels	81
<b>Quand devez-vous faire accepter les cookies ?</b>	<b>82</b>
1) Cookies concernés	82
2) Affichage d'un bandeau d'information	82
<b>Quelle est la réglementation applicable aux avis en ligne ?</b>	<b>84</b>
1) A proximité des avis	84
2) Dans une rubrique du site	84
<b>Peut-on revendre un site internet ?</b>	<b>85</b>
<b>Questions/Réponses</b>	<b>86</b>
Un entrepreneur qui commande un site internet à un prestataire dispose-t-il d'un droit de rétractation ?	86
Peut-on réserver un nom de domaine qui correspond à une marque enregistrée ?	86
Que faire si le nom de domaine souhaité est déjà enregistré ?	87
Que faire si votre contenu est pillé systématiquement ?	87
Un site de commerce en ligne doit-il payer des impôts ?	87
Que faire si un client refuse de vous payer ?	88
Votre client prétend ne pas avoir reçu son colis. Comment réagir ?	88
Peut-on accorder un crédit à un client ?	88

# 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 votre responsabilité personnelle en cas d'impayés, mais aussi sur le régime fiscal ou social dont votre entreprise bénéficiera.

Il existe deux grands types de formes juridiques :

- L'entreprise individuelle : micro-entreprise, 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.