



**LES CONDITIONS  
GENERALES DE VENTE:  
4 QUESTIONS CLÉS POUR  
VOTRE BUSINESS**

**uLaw**  
Legal excellence network

---

<https://www.ulaw.be/fr/>  
+32 (0)2 657 62 16 ou [info@ulaw.be](mailto:info@ulaw.be)

## Les conditions générales de vente : 4 questions clés pour votre business

Toute entreprise crée des liens contractuels avec ses clients. Dès qu'elle vend des produits ou preste des services, il se crée automatiquement une relation avec le client qui implique des effets juridiques.

Dès lors, les conditions générales de vente sont indispensables car elles permettent de préciser ces effets juridiques pour éviter des malentendus et anticiper une série de questions importantes.



Vous ne disposez pas de conditions générales ou vous souhaitez faire revoir vos conditions actuelles ? Vous vous posez différentes questions sur le sujet : que prévoir dans des conditions générales, quelles clauses faut-il imposer, comment assurer leur validité ?

**Faites le point en consultant notre guide pratique.**

## QUESTION 1 :

# A quoi servent des conditions générales ?

---

Les conditions générales sont importantes pour toute entreprise, qu'elle soit exercée par une personne physique ou par une multinationale. En effet, ces conditions anticipent autant que possible les questions qui peuvent survenir lorsque l'on commercialise un bien ou un service.



Que se passe-t-il en cas de non-paiement ? Qui est responsable de quoi dans la transaction ? Que prévoir en cas de défaut ?

Selon le type d'activités exercées, les questions sont nombreuses et très différentes. Par exemple, un entrepreneur général immobilier va souhaiter percevoir des acomptes, aborder les questions de livraison des travaux, traiter des conséquences d'éventuelles sous-traitances, etc. Alors qu'une entreprise d'articles de détail (vêtements, décoration, etc.) va souhaiter se faire payer au comptant ou à crédit, évacuer les responsabilités liées à l'utilisation de l'article et aborder donc une série de questions bien différentes de celles que soulèveront l'activité d'entrepreneur général.

## QUESTION 2 : Par où commencer ?

---

Le point de départ est de bien identifier les questions qui se posent dans le cadre de votre activité pour tenter de les traiter à travers ces conditions générales.

De telles conditions rassemblent généralement un ensemble de **règles applicables** à la relation avec les clients qui touchent à différents domaines du droit. Responsabilité, formation du contrat, intérêts de retard... Les conditions générales cristallisent les modalités que l'entreprise souhaite appliquer dans ses relations commerciales.

Il reste que de bonnes conditions générales seront **des conditions générales proportionnées** face à la manière dont la justice applique les règles de droit. Par exemple, il sera contre-productif de prévoir des intérêts de retard de 30% par an en cas d'impayé. Le débiteur confronté à une telle clause aura vite fait de comprendre qu'elle est inapplicable (car excessive) et vous vous retrouverez, en cas de litige, avec des frais de justice à votre charge car le juge n'acceptera pas d'octroyer de tels intérêts.

## QUESTION 2 : Par où commencer ?

---

Des conditions générales disproportionnées ou abusives seront donc **inefficaces** et **génératrices de coûts et de risques commerciaux**.

Il est donc crucial de veiller à rédiger des conditions générales qui seront **efficaces**, valablement accueillies par la justice en cas de problème. Elles dissuaderont d'autant plus les clients récalcitrants de tenter de les enfreindre.



Outre l'identification des thématiques qui seront utiles à traiter dans la situation de l'entreprise, il convient de se **renseigner** quant à ce qu'il est possible de prévoir et dans quelle mesure.

### QUESTION 3 :

## Que faut-il prévoir, au minimum, dans ces conditions générales ?

Bien qu'il soit impossible de prévoir un modèle de conditions générales adéquat pour tout type de relation commerciale, certaines questions communes peuvent être recensées.

- ➔ A) Comme tout contrat, il sera utile de préciser à qui s'appliquent les conditions générales. Qui est considéré comme client et peut se prévaloir des conditions générales, qui peut engager l'entreprise ? Ces questions sont importantes car les conditions générales créent des droits et obligations qui doivent être limités quant à leurs destinataires.
- ➔ B) Il est également commun à toutes conditions générales de préciser ce qu'elles entendent régir, c'est-à-dire l'objet du contrat commercial.
- ➔ C) Outre cet objet, il convient de préciser le sort réservé aux commandes éventuelles, aux acomptes, aux relations déjà nouées par le passé avec le client.

### QUESTION 3 :

## Que faut-il prévoir, au minimum, dans ces conditions générales ?

---

- ➔ D) Il pourra, selon les cas, également être important de préciser les règles applicables en cas d'annulation de commandes.
- ➔ E) Le prix, son paiement et les conditions d'un remboursement font également partie des thèmes généralement abordés dans de telles conditions. Ce prix est-il payable au comptant, quelles sont les taxes applicables, que comprend ce prix (livraison, emballage, etc.) ? Ce sont des questions qui peuvent avoir leur importance.
- ➔ F) Le sort des frais annexes peut parfois être utile à indiquer. Quels frais pourraient s'ajouter et qui en est redevable, le cas échéant ?

### QUESTION 3 :

## Que faut-il prévoir, au minimum, dans ces conditions générales ?

---

- ➔ G) Bien entendu, l'un des objets principaux de telles conditions sera la responsabilité des parties. Quelles garanties entourent le produit ou le service ? A quelles conditions ces garanties sont-elles données et quelles sont les obligations du client ? Que faire en cas de défaut, de retard, de paiement partiel par le client, de force majeure ? Quelle procédure le client doit-il suivre pour des réclamations, en déans quel délai et avec quelles limites de responsabilité ? Les conditions générales veilleront à rassurer le client mais également à informer ce dernier des limites et conditions applicables en cas de complications.
- ➔ H) Si des informations confidentielles sont échangées dans le cadre de la relation commerciale avec le client, il est également opportun d'aborder cette question. A quelles conditions sont-elles transmises, dans quel but, qui peut les utiliser, pourquoi et jusque quand ?

### QUESTION 3 :

## Que faut-il prévoir, au minimum, dans ces conditions générales ?

---

- ➔ I) Dans la mesure où les prestations seraient échelonnées dans le temps (par exemple, un contrat de consultance), il sera aussi intéressant de prévoir les conditions applicables à une rupture de la relation commerciale. Durée de préavis, sort des commandes en cours, indemnités éventuelles. De multiples questions peuvent être identifiées et anticipées à ce sujet également.
- ➔ J) Enfin, il est également conseillé de traiter la question du droit applicable à la relation et des Cours et Tribunaux éventuellement compétents en cas de litige.

## QUESTION 4 : Une dépense utile ?

---

Vous l'aurez compris, des conditions générales peuvent avoir une grande utilité et elles vous éviterons des frais plus importants.



Elles permettent de s'assurer que le client est bien informé des conséquences de son achat et offrent à l'entreprise un cadre de fonctionnement clair dans ses relations avec ses clients. Prévisibilité, couverture de risques, budgétisation, beaucoup d'effets connexes positifs en découlent.

## uLaw vous accompagne !

Seulement, il sera dans une majorité des cas très difficile de rédiger des conditions générales sans l'aide d'un conseiller spécialisé qui pourra vous informer sur les possibilités ouvertes et leurs limites.

En pratique, les experts en droit commercial pourront, grâce à leurs connaissances et expériences, vous fournir des informations cruciales à ces sujets. Ils s'assureront que vos conditions générales pourront être valablement invoquées en cas de différend.



Il vous sera tout à fait possible de limiter substantiellement le coût de cette intervention en préparant soigneusement votre dossier.

## uLaw vous accompagne !

Commencez par reprendre les questions soulevées ci-dessus et rédigez vos réponses. N'hésitez pas à rajouter à la liste de questions des éléments spécifiques à votre activité et qui ont de l'importance. Apporter réponses à toutes ces thématiques permettra au conseiller d'identifier le plus rapidement les règles à mettre en place et la manière de les modaliser pour correspondre à votre situation.

N'hésitez pas à faire appel aux spécialistes présents dans notre réseau uLaw, notre plateforme est entièrement gratuite !

Grâce à notre interface d'appels d'offres, vous choisissez la proposition de services qui convient le mieux à votre situation et votre budget.

Lancez votre appel d'offres, afin de trouver l'aide d'un professionnel !

Obtenir une offre