

# LES CGV DÉCIDENT DU MATCH AVANT QU'IL COMMENCE

Sécuriser vos relations commerciales en  
TPE/PME

**Jonathan Sauzeau**

Avocat à la Cour — Cabinet Dixera

# Quand des CGV mal maîtrisées coûtent 7 000 €

## LA SITUATION

Une ETI (100 M€ CA) réclame 7 000 € de pénalités à un client en difficulté.  
Le client a déjà payé 2 000 €.

## LES 3 ERREURS FATALES (CARTONS ROUGES)

### Communication

CGV jamais remises au client au départ.

### Incohérence

Taux appliqué (12%)  $\neq$  Taux CGV (15%).

### Procédure

Pénalités sans mise en demeure préalable.

## RÉSULTAT DU MATCH :

Remboursement des 2 000 € + Perte des 5 000 € restants.

**PERTE SÈCHE**

# Les CGV : votre seul terrain où vous écrivez les règles

Contrairement aux banques ou à l'administration, ici c'est **VOUS** qui décidez des conditions.

## SÉCURISER LA VENTE

01

Clarifier qui fait quoi, quand et comment.

Éviter les flous (prix, délais, périmètre).

**Moins de flou = Moins de litiges.**

## MAÎTRISER LE RISQUE

02

Limiter votre responsabilité.

Encadrer les délais.

Prévoir des pénalités dissuasives.

Sécuriser les paiements.

## FORCE DE NÉGOCIATION

03

Négocier en proactivité, pas en réaction.

Mesurer vos concessions.

Affirmer votre structure professionnelle.



# Les "cartons jaunes" : où ça dérape



## Copiées-collées

1

Un modèle générique ne protège qu'à moitié.  
**Protéger à moitié = Ne pas protéger du tout.**

✓ Solution : Adapter à votre secteur



## Trop gentilles

2

Enlever les pénalités pour ne pas "effrayer".  
**L'avocat adverse ne vous fera pas de cadeau.**

✓ Solution : Clauses dissuasives



## Jamais remises

3

Des CGV parfaites mais non communiquées.  
**Juridiquement décoratives et inutilisables.**

✓ Solution : Diffuser systématiquement



## Figées

4

Votre entreprise évolue, vos CGV restent.  
**Le décalage crée des failles majeures.**

✓ Solution : Audit annuel



## Illisibles

5

15 pages de jargon que personne ne lit.  
**Personne ne lit = Personne n'applique.**

✓ Solution : Synthèse claire



## Contradictions

6

Devis A ≠ Facture B ≠ CGV D.  
**Le client pioche ce qui l'arrange.**

✓ Solution : Cohérence totale

### ! RISQUE JURIDIQUE

Clauses inopposables en cas de litige

### 🏠 COÛT FINANCIER

Procédure judiciaire = 2 500€ minimum

### 🕒 COÛT TEMPOREL

Min 1 an de procédure + énergie managériale

✓ **AUDIT :** Vérifier vos CGV actuelles

✓ **MISE À JOUR :** Les adapter à votre activité

✓ **COMMUNICATION :** Les faire accepter formellement

# La conception : une approche collective

## Impliquer tous les postes clés pour des CGV sur-mesure

Pour créer de bonnes CGV, il faut penser collectif. Chacun apporte sa pierre pour construire un document solide et adapté.



### Le Commercial



#### Faciliter la vente

Clarifier les conditions, modalités de paiement et remises pour ne pas freiner le business.

### Le Juridique



#### Prévenir les risques

Analyser les litiges passés pour sécuriser les transactions futures.

### Le Comptable



#### Sécuriser l'argent

Fixer les délais, pénalités et conditions de crédit pour protéger la trésorerie.

## Couvrir tout le parcours commercial

### 1. PRODUIT

Réglementations

### 2. COMMANDE

Validation & Prix

### 3. LIVRAISON

Délais & Coûts

### 4. SAV

Litiges & Preuves

# Clause de Prix : Clarté & Protection

## ✓ Précision Absolue

- Montant & TVA
- 📅 Échéances précises
- ⌚ Point de départ du délai
- 💳 Moyens de paiement

*"Tout doit être prévu, au détail près."*

## 📈 Protection Inflation

**Le Risque :** Vos marges peuvent être impactées par l'inflation, la hausse des matières premières ou des coûts externes.

**La Solution :** La clause de révision de prix.

### Exemple de clause tactique

*"Si le prix du fournisseur augmente de plus de 5%, nous nous réservons le droit de réviser le prix convenu."*

# Clause de Pénalité

Dissuader le mauvais payeur

## OBJECTIF TACTIQUE

Inciter le client à payer à temps.

Ce n'est pas une source de profit,  
c'est une **arme de dissuasion**.



### Règle #1 : Pas Excessive

La pénalité ne doit pas être disproportionnée, sinon le juge peut la réduire drastiquement.



### Règle #2 : Pas de Cumul

Ne pas cumuler pénalités et intérêts de retard. C'est l'un ou l'autre.



### Règle #3 : De plein droit

Option tactique : Prévoyez que les pénalités s'appliquent **sans mise en demeure préalable**.



Une clause bien rédigée est incontestable.

SÉCURITÉ FINANCIÈRE

# Livraison & Propriété : Garder le Contrôle



## 1. Livraison / Exécution

Préciser les délais, les modalités et qui assume le risque.



## 2. Transfert de Propriété

Le client ne devient propriétaire qu'après **paiement intégral**.

 **Clause de Réserve de Propriété**

### Avantage Stratégique

En cas de faillite du client, c'est votre seule chance de revendiquer vos biens et de ne pas tout perdre.





# Limitation de responsabilité : tracer une ligne claire

## Le Périmètre



GARANTI (IN)

Dommages directs & Préjudice certain



EXCLU (OUT)

Pertes indirectes, Perte de profit, Dommages immatériels

"Définir ce que vous garantisiez... et ce que vous ne garantisiez pas."

## Le Bouclier

### Plafond d'indemnisation



Limiter l'exposition financière (ex: montant du contrat ou % raisonnable).

### Cas Exclus



Usage impropre, Force majeure, Défaut imputable au client.

### Équilibre



Attention : Une clause qui décharge de TOUTE obligation peut être annulée.



ATTENTION JURIDIQUE : Vous ne pouvez jamais priver le client de réparation en cas de faute grave.

# Anticiper l'imprévu & Gérer les conflits

---

## Force Majeure

- Définir les événements :  
Intempéries, crise sanitaire, rupture supply-chain, catastrophe naturelle.
- Conséquences :  
Suspension temporaire des obligations, report ou renégociation.
- Pas de sanction automatique pour ce qui ne dépend pas de vous.

**OBJECTIF : Gérer sereinement le risque extérieur.**

## Résolution des Litiges

- Mode de résolution :  
Tentative amiable, médiation, arbitrage ou tribunal.
- Juridiction compétente : Désigner le tribunal de votre siège social.
- Loi applicable : Crucial en contexte international.

**OBJECTIF : Éviter les batailles judiciaires longues et coûteuses.**

# Sans acceptation prouvée, vos CGV ne valent rien

---



## Le Risque Majeur

Sans preuve d'acceptation, vos clauses (pénalités, réserve de propriété) sont **inopposables** en cas de litige.

## Méthodes de Validation

- ✓ **Devis signé** avec mention explicite : "Le client déclare avoir pris connaissance des CGV et les accepter."
- ✓ **Signature électronique** (DocuSign, Yousign) avec horodatage certifié.
- ✓ **Case à cocher (Checkbox)** obligatoire pour valider une commande en ligne.
- ✓ **Renvoi systématique** dans tous les documents commerciaux (Devis, Facture, Mails).

# Les CGV : Un Investissement

Pas un coût

- 1 Auditez vos CGV
- 2 Mettez-les à jour
- 3 Faites-les vivre

Le coût d'une mise à jour est toujours inférieur au prix d'un litige.

Ne perdez pas 7 000 € par négligence.

## CONCLUSION



# Dixera

Stratégie créative en droit des affaires

## Nous contacter



05.56.49.18.23



[contact@dixera.fr](mailto:contact@dixera.fr)



34 rue Turenne, 33000 Bordeaux

Merci à vous.