

INFORMER VOS CLIENTS

Les Conditions Générales de Vente (CGV) sont un ensemble de clauses écrites qui visent à encadrer vos relations contractuelles avec vos clients, professionnels ou particuliers, à qui vous fournissez des prestations de services.

On ne va pas se le cacher il y a diverses obligations légales qui entrent en jeu, mais pas seulement. L'information est aussi destinée à mettre en place une relation « **éclairée et sereine** » entre vous et votre client, vous « annoncez la couleur » à un client pour qui la pratique de votre activité, le milieu dans laquelle elle s'exerce, est de moins en moins bien appréhendé surtout s'il est débutant ou occasionnel.

Les contraintes de la pleine nature ne sont pas une évidence pour une population urbaine, et si aucune information ne vous permettra d'être déchargée de vos responsabilités, il est évident que vos infos/annonces/conditions de vente peu importe comment vous les nommez seront analysées en cas de contentieux.

Techniquement les Conditions Générales de Vente (CGV) sont un ensemble de clauses écrites qui visent à encadrer vos relations contractuelles avec vos clients, professionnels ou particuliers, à qui vous fournissez des prestations de services. En pratique elles constituent un socle d'informations plus larges sur l'activité et son environnement.

Quelques informations dans ce document et une check liste des thèmes des points clés à aborder mais pas de CGV type auprès de Maidais : ce point est à voir en direct avec votre syndicat professionnel.

Les CGV ont un double objectif :

- informer vos clients, préalablement à toute transaction, sur les conditions de vente et de règlement que vous pratiquez ;
- fixer un cadre standard pour vos relations contractuelles avec vos clients qui s'imposera à eux une fois la transaction conclue.

Pour pouvoir être invoquées valablement à l'égard d'un client, les CGV doivent lui avoir été communiquées avant la conclusion de la vente et elles doivent être lisibles. Il est même conseillé de faire figurer certaines clauses en caractère gras.

Les CGV doivent obligatoirement contenir certaines mentions telles que par exemple :

- vos conditions de vente,
- vos prix,
- les conditions de règlement que vous appliquez,
- le taux des pénalités de retard,
- le cas échéant, les réductions que vous pratiquez,
- les garanties
- la clause de médiation de la consommation.

Éviter les contestations de votre clientèle et limiter votre responsabilité

Les CGV prévoient le déroulement d'une prestation de services, dans les moindres détails. Elles permettent ainsi d'anticiper les difficultés d'exécution de la prestation de services, et ainsi de les éviter, ou tout au moins de prévoir la façon de les régler, au mieux de vos intérêts.

Les CGV mettent en valeur les spécificités de votre activité

Les conditions générales de vente offrent un gage de sérieux à votre entreprise
Si vos conditions de vente sont faciles à lire et complètes, vos clients auront bien moins de mal à travailler avec vous.

Les CGV peuvent protéger votre activité
Même si la rédaction des conditions générales de vente peut être une corvée, n'oublions pas qu'elles sont là pour vous servir.

Les conditions générales de vente peuvent empêcher les mauvais comportements

Au-delà de la contrainte réglementaire avoir des CGV c'est aussi

Protéger votre entreprise et renforcer vos droits

L'introduction de clauses efficaces est essentielle pour préserver vos droits et éviter des frais qui pourraient mettre en péril votre entreprise.

Les plus pour vos clients

Elles garantissent la fiabilité de la transaction commerciale.

Elles réduisent les risques de litiges en clarifiant les modalités de la relation contractuelle.

Les clients ont l'assurance de ne pas être discriminés par rapport aux autres clients.

Enfin, notez que vos conditions générales de vente seront une arme de plus pour éviter les clients à problèmes.

Faire mention avec précision des clauses de vos conditions générales de vente pourra convaincre un client qu'il est dans le tort. Il s'agit souvent là d'un argument imparable pour mettre fin à une réclamation.

CE QUE L'ON DOIT RETROUVER DANS VOS INFORMATIONS CLIENT

Vous trouverez ici les éléments indispensables à insérer dans vos CGV afin que ces dernières soient les plus complètes

VOTRE ACTIVITÉ

- ☐ Présentation
- ☐ Prérequis techniques/physique/antécédents
- ☐ Matériel Collectif/Individuel
- ☐ Responsabilité milieu spécifique/APN

Évoluer en environnement naturel comporte des risques objectifs. L'encadrement par un professionnel ne fait pas disparaître ces risques. Le client doit s'engager à respecter les consignes

DROIT A L'IMAGE

- ☐ Client
- ☐ Mineur

si vous prenez des photos, des vidéos...

LA VENTE

- ☐ Description du mode opératoire > vente en ligne, au téléphone, au guichet
- ☐ Droit de rétractation

ne s'applique pas à vos prestations d'encadrement sec

protection des équipements, décharge de responsabilité..

DÉROULEMENT/ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ

- ☐ Horaires
- ☐ Nombre de participants
- ☐ Comportement
- ☐ Avertissement sur mobiles/app photos...

LE PRIX

- ☐ Tarif et modalités de paiement
- ☐ Frais supplémentaire (s)

le cas échéant
(droit d'accès, forfait...)

MODIFICATION OU ANNULATION

- ☐ Par le Moniteur
- ☐ Par le Client

LE PRATICO-PRATIQUE

- ☐ Réclamation
- ☐ RGPD (protection des données personnelles)
- ☐ Litiges

comment et quel délais

référence médiateur et tribunal compétent

ASSURANCES ET SECOURS INFOS

- ☐ Du moniteur : RC + Frais recherche et secours (reference du contrat)
- ☐ Du client : IA + Frais recherche et secours

voir l'argumentaire explicatif pour les clients en page suivante

Pensez à contacter votre syndicat afin de savoir s'ils ont un modèle de CGV à vous mettre à disposition

QUELLE ASSURANCE POUR LA PRATIQUE D'UN SPORT À TITRE INDIVIDUEL ?

La pratique libre d'un sport, c'est-à-dire à titre individuel, se déroule hors du cadre d'une association ou d'un club. Elle concerne par exemple le coureur du dimanche qui profite de son week-end pour parcourir quelques kilomètres à petites foulées ou du groupe d'amis qui improvise un match de foot sur un terrain municipal. Bonne nouvelle : vous êtes évidemment libre de pratiquer ce type d'activité sans devoir nécessairement souscrire une assurance.

Mais selon le type d'activité que vous pratiquez, seul ou encadré par un professionnel, sachez que de nombreux sports sont exclus de vos contrats d'assurance habituels, notamment votre Responsabilité Civile Vie privée (en général liée à votre contrat multirisque habitation).

Traditionnellement les activités considérées comme « exposées » (activités aériennes, escalade, alpinisme, VTT, activités mécanisées, sous marine...) sont exclues de ce type de contrats.

Informez les clients sur le fait qu'ils doivent avoir une assurance qui les couvre

POURQUOI SOUSCRIRE UNE ASSURANCE SUPPLEMENTAIRE POUR VOS ACTIVITÉS SPORTIVES ?

Le professionnel qui vous encadre est assuré pour le cas où il vous causerait un dommage, pour prendre en charge des frais de secours jusqu'au centre de soin le plus proche.

En revanche son assurance n'est **pas destinée à couvrir les conséquences de votre comportement individuel** ou les frais de rapatriement de l'hôpital à chez vous par exemple.

Pour vous protéger dans le cadre de vos activités sportives, vous pouvez souscrire une assurance sport spécifique. Ce type de contrat annuel ou journalier prend en charge :

1- La Responsabilité Civile ; Au cours de votre pratique sportive, si vous blessez quelqu'un par votre faute ou votre imprudence, conformément aux articles 1240 et 1241 du code civil, vous êtes civilement responsable pour avoir "causé un dommage à autrui "

2- Si vous vous blessez seul lors de la pratique de l'activité sportive

Le contrat d'assurance Individuel Accident (« IA ») permet d'indemniser les dommages corporels accidentels importants et éventuellement les frais médicaux. Les frais de rapatriement, de recherche et de secours, les dommages causés au matériel de sport....