



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Achat à distance : conclusion du contrat

Vérfié le 03 octobre 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Votre accord suite à un achat sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone auprès d'un professionnel peut être formalisé de plusieurs manières. Les conditions de conclusion de la commande sont différentes selon que vous l'avez passée en ligne ou non. Les achats réalisés par voie électronique (internet, courriel, SMS, MMS...) sont soumis à des règles particulières.

Achat sur internet

Saisie de la commande

Lorsque vous faites une commande sur internet, le vendeur doit vous rappeler :

- les caractéristiques essentielles des biens ou services commandés,
- leur prix,
- la durée du contrat,
- et votre durée d'engagement.

Il doit aussi vous préciser :

- les différentes étapes à suivre pour conclure la commande,
- les moyens techniques qui vous permettent, avant la conclusion de la commande, d'identifier vos erreurs dans la saisie des données et de les corriger,
- les langues proposées pour la conclusion du contrat,
- en cas d'archivage du contrat, les conditions de cet archivage et vos conditions d'accès au contrat archivé,
- les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales qu'il s'engage à suivre.

Confirmation de la commande

Pour que la commande soit valablement conclue, vous devez avoir pu, avant de la confirmer :

- en vérifier le détail et son prix total
- et corriger d'éventuelles erreurs.

Au plus tard au début du processus de commande, vous devez avoir été informé clairement et lisiblement des moyens de paiement acceptés par le vendeur et des éventuelles restrictions de livraison.

Votre consentement se matérialise par un *double clic* (2 clics de souris) :

- le 1^{er} clic permet de valider votre commande,
- le 2nd clic permet de confirmer définitivement votre commande après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

En l'absence de *double clic* ou d'information sur l'obligation de paiement, la vente est considérée comme non valide.

Le vendeur doit veiller à ce que, lors de votre commande, vous reconnaissiez explicitement votre obligation de payer. La fonction utilisée pour valider votre commande doit comporter la mention :

- « *commande avec obligation de paiement* »
- ou une formule équivalente indiquant que la passation d'une commande oblige son paiement.

De plus, le vendeur doit s'assurer de votre consentement pour toute option payante s'ajoutant au prix de l'objet principal du contrat. Il a l'interdiction de pré-cocher des cases souscrivant à des prestations payantes supplémentaires.

Une fois votre commande terminée, le vendeur doit en accuser réception par voie électronique, sans délai injustifié, sauf si le contrat a été conclu exclusivement par courrier électronique.

La commande, sa confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme reçus lorsque vous et le vendeur pouvez y avoir accès :

- par courriel,
- ou à partir d'une page imprimable et consultable sur le site par exemple.

Archivage du contrat après la commande

Le contrat conclu par voie électronique qui porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €, doit être archivé par le vendeur :

- pendant un délai de 10 ans à partir de la conclusion du contrat si la livraison du bien ou l'exécution de la prestation est immédiate,
- dans le cas contraire, à partir de la conclusion du contrat et pendant un délai de 10 ans à partir de la date de livraison ou d'exécution du bien ou du service.

Si vous le demandez, le vendeur doit vous permettre d'accéder à tout moment au contrat.

Pour les contrats qui portent sur un montant inférieur à 120 €, aucune obligation d'archivage n'est prévue.

Autres achats à distance (par téléphone, par courrier...)

Vous pouvez donner votre accord sur une commande de bien ou de prestation de services par écrit ou par oral.

L'accord est écrit lorsque vous envoyez, par exemple, un bon de commande signé.

L'accord est verbal (oral) lorsque vous appelez le vendeur et concluez une commande par téléphone. Votre signature manuscrite n'est alors pas obligatoire pour confirmer la commande.


Toutefois, lorsque c'est le professionnel qui vous appelle en vue de conclure, et non de vous proposer une modification ou une extension d'un contrat (on parle de démarchage (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23224>) téléphonique), votre accord est nécessaire. Ce dernier doit être écrit ou par voie électronique.

Le professionnel doit :

- s'identifier au début de la conversation téléphonique,
- indiquer la nature commerciale de l'appel,
- et éventuellement donner l'identité de la personne pour le compte de laquelle il intervient.

Par téléphone, ces informations sont limitées à la communication des mentions essentielles (identité du professionnel, caractéristiques, prix, durée du contrat, droit de rétractation). Les autres informations obligatoires (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10483>) sont transmises par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance.

Le professionnel doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite sur papier ou sur un autre support durable : titleContent. Cette offre doit contenir des informations précontractuelles obligatoires (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10483>). Vous ne vous engagez qu'après avoir signé et accepté l'offre de contrat par écrit ou après avoir donné votre consentement par voie électronique.

 **A savoir :** votre accord ne peut être donné qu'après la fin de l'appel téléphonique et après réception de la confirmation de l'offre, soit après un temps suffisant pour examiner la proposition commerciale.

Textes de loi et références

- Code de la consommation : article L213-1 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226994/) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226994/)
Archivage du contrat conclu par voie électronique
- Code de la consommation : articles D213-1 à D213-2 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032807206&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032807206&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Archivage du contrat conclu par voie électronique (montant minimum et délai)
- Code de la consommation : article L221-26 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034072585/) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034072585/)
Conclusion d'un contrat sous forme électronique
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226862/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226862/>)
Règles applicables aux contrats conclus à distance
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/>)
Démarchage téléphonique : identité de l'appelant, consentement du consommateur
- Code de la consommation : article L223-7 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226749&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226749&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Démarchage téléphonique : prospection automatique
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226386/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226386/>)
Manquement à certaines obligations d'information (article L242-2)
- Code civil : articles 1125 à 1127-4 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032007249&cidTexte=LEGITEXT000006070721&dateTexte=20170615) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032007249&cidTexte=LEGITEXT000006070721&dateTexte=20170615>)
Conclusion d'un contrat sous forme électronique
- Code civil : articles 1174 et 1177 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032008860&cidTexte=LEGITEXT000006070721) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032008860&cidTexte=LEGITEXT000006070721>)
Forme de l'écrit d'un contrat électronique

Pour en savoir plus

- Guide des achats en ligne (PDF - 1.6 MB) [✉](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf)
Institut national de la consommation (INC)

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- [legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)
- [gouvernement.fr](https://www.gouvernement.fr)
- [data.gouv.fr](https://www.data.gouv.fr)

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0