

Nicolas **Chu**



Réussir
un projet
de **site web**

→ 6^e édition

© Groupe Eyrolles, 2003, 2004, 2005, 2006, 2008 et 2010 pour la présente édition,
ISBN : 978-2-212-12742-3

EYROLLES

annexe

C



Modèle de Conditions Générales d'Utilisation d'un site web

Cette annexe présente les principaux articles d'une rubrique CGU (conditions générales d'utilisation) d'un site web, à adapter en fonction des caractéristiques du site et du service proposé.

SOMMAIRE

- ▶ Objet du site et descriptif du service fourni
- ▶ Mentions légales
- ▶ Droit applicable/clause attributive de compétence
- ▶ Responsabilité et garanties quant à l'utilisation du site
- ▶ Propriété intellectuelle
- ▶ Livraison des commandes
- ▶ Service clientèle et réclamations
- ▶ Protection des données personnelles/vie privée
- ▶ Limitation de responsabilité

ATTENTION

Cette annexe ne saurait remplacer un entretien privé avec un avocat qui, véritablement, sera en mesure de rédiger une CGU spécifique à votre besoin.

À propos de l'auteur

Nicolas Herzog est avocat au barreau de Paris depuis 2002.

Président de la Commission nationale nouvelles technologies de l'ACE, Nicolas Herzog est en charge de la rubrique Technologies de l'information de la revue des Avocats conseils d'entreprises (ACE) et participe également à la chronique Droit de l'informatique de la revue de jurisprudence commerciale.

Son blog est consacré à l'actualité du droit des technologies de l'information.

► www.nicolas-herzog.net

Définitions

Cet article a pour objectif de définir tous les termes rencontrés dans les conditions générales d'utilisation.

Par exemple, « utilisateur », « visiteur », « logiciel », « site web », « contenu »...

Objet du site et descriptif du service fourni

« L'objet du site et la description du service fourni » est une présentation générale des prestations offertes par le site. Les éléments « qui », « quand », « pourquoi », « comment » devront être ici détaillés. Les modalités de fourniture de la prestation de services devront l'être aussi : équipe, formation professionnelle de l'équipe, moyens mis à leur disposition, délais, garantie...

Mentions légales

Placez dans les mentions légales les informations exigées par l'article 6.III de la Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) :

- s'il s'agit de personnes physiques, leurs nom, prénoms, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription ;
- s'il s'agit de personnes morales, leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social ;
- le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982 ;
- le nom, la dénomination ou la raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone du prestataire d'hébergement.

Capacités

Cet article définit les conditions à respecter pour visiter ce site. Par exemple, pour un site de commerce électronique, vous pouvez mentionner que l'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, qu'il doit être capable juridiquement de contracter et d'utiliser le site en question.

Droit applicable/clause attributive de compétence

Précisez ici que les conditions générales sont soumises au droit français et que tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Responsabilité et garanties quant à l'utilisation du site

En fonction des services proposés, il peut être utile d'informer l'internaute que les éléments suivants ne seront pas garantis :

- les anomalies, erreurs ou bugs des informations, produits, services, logiciels fournis sur le site ;
- les interruptions ou pannes du site ;
- la compatibilité du site avec un matériel ou une configuration particulière.

Préciser également qu'en aucun cas, la responsabilité de l'éditeur du site ne peut être engagée :

- pour les dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les services fournis sur le site ;
- quant au contenu des sites sur lesquels vous renvoyez par l'intermédiaire de liens hypertextes ;
- en cas de survenance d'un événement irrésistible, imprévisible et extérieur (tremblement de terre, etc.)

Propriété intellectuelle

Les éléments constitutifs d'un site Internet bénéficient, au même titre que les autres œuvres de l'esprit, de la protection par le droit de la propriété intellectuelle. Cet article devra comporter les points suivants :

- La société propriétaire du site reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au site et des droits d'usage y afférant.
- L'accès au site ne confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au site, qui restent la propriété exclusive de la société titulaire du site.
- Les éléments accessibles sur le site (textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos, logiciels, bases de données...) sont protégés par des droits de propriété intellectuelle (voire industrielle si dépôt de marque).
- Sauf dispositions explicites, il est interdit de reproduire, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du site sans l'autorisation écrite préalable de la société titulaire du site.
- La violation de ces dispositions pourra faire l'objet de toute action en justice appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

De plus, si le besoin se présente, vous pourrez signaler également que l'insertion de liens hypertextes vers toute partie du site est interdite sans autorisation préalable et écrite de la société éditrice du site.

Logiciel

Si l'utilisation de votre site nécessite le téléchargement d'un logiciel spécifique, expliquez sous cette clause que son utilisation est régie par les termes de la licence qui l'accompagne. La mention « Le visiteur s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence » peut être également présente à titre d'indication.

À noter cependant que les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas pour les logiciels libres de droits ou « freeware ».

Livraison des commandes

Dans le cas d'un site de commerce électronique, les modalités de livraison des commandes devront être clairement exposées : engagement de délai, qui livre, par quels moyens (poste...), sous quelle garantie ?

« Pour toute opération de vente à distance, l'acheteur d'un produit dispose d'un délai de sept jours francs à compter de la livraison de sa commande pour faire retour de ce produit au vendeur pour échange ou remboursement, sans pénalité à l'exception des frais de retour. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, un férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. » (code de la Consommation, article L 121-16).

« Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire » (décret n°92-1156 : seuil = 450 euros), indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation.

Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double (code de la Consommation, article L 114-1).

Service clientèle et réclamations

Pour toute réclamation ou question relative à l'utilisation du service proposé, il est nécessaire d'indiquer clairement où et qui joindre en cas de difficultés ainsi que le type de réponse qui sera apportée en fonction de la difficulté.

Protection des données personnelles/vie privée

Les sites Internet qui collectent des informations nominatives doivent effectuer une déclaration auprès de la CNIL relative au traitement automatisé des données. Ils doivent prévenir les internautes de l'existence de ce traitement de données et de leurs droits (droit d'accès et de rectification aux informations les concernant) :

- Les informations communiquées sur le site permettent à la société qui exploite le site, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et exécuter ses commandes ou services.

- Conformément à l'article 27 de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, les informations indispensables à la société qui exploite le site, ainsi qu'à ses partenaires, pour traiter et exécuter les commandes ou services, sont signalées dans les pages du site.
- Les autres informations demandées, dont les réponses sont facultatives, sont destinées à mieux connaître l'utilisateur afin d'améliorer les services proposés.
- La société qui exploite le site s'engage à se conformer aux législations françaises et européennes sur la protection des données à caractère personnel.
- Sauf avis contraire de l'utilisateur, la société qui exploite le site est susceptible de transmettre les informations qui le concernent à ses partenaires commerciaux.
- Conformément à la Loi Informatique et Libertés, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (article 34 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978).
- L'utilisateur peut exercer ce droit en adressant un courrier au Service clients, à l'adresse suivante : _____.

Limitation de responsabilité

Cette clause a pour objet de limiter soit les conditions de la responsabilité de la société qui exploite le site, soit le montant de la réparation éventuellement octroyé par la société qui exploite le site à ses clients.

Clauses relatives aux conditions de responsabilité

Voici un exemple de clause pour une Société qui propose un service d'e-mails :

« La Société qui exploite le Site n'est en aucun cas responsable du contenu des e-mails et de leur utilisation par ses clients. »

Si ces clauses sont en principe valables, elles connaissent cependant quatre limites importantes :

- Quant à l'obligation éludée : la clause ne peut pas porter sur l'obligation essentielle du contrat (exemple : le Vendeur ne peut pas se dispenser de fournir la chose vendue), mais uniquement sur les obligations accessoires (exemple : garantie, délais...).
- Quant à la gravité de la faute : la faute dolosive ou lourde écarte la clause de non-responsabilité.
- Quant à la qualité des parties : dans la plupart des contrats conclus entre un consommateur et un professionnel, la jurisprudence annule les clauses de non-responsabilité.
- Quant à la nature du dommage : les dommages corporels ne peuvent pas faire l'objet d'une clause de non-responsabilité.

Clauses relatives au montant de la réparation

Ces clauses ont pour objet de fixer un plafond de responsabilité. Ces clauses sont en principe valables, mais soumises aux mêmes limitations que celles relatives aux conditions de responsabilité.