

- ✓ Correction exercice chapitre 4 – Validation d'une commande: étapes et obligations

## 1. Étapes indispensables avant la validation de la commande

Le site doit mettre en place les étapes suivantes :

- Affichage d'un **récapitulatif détaillé** de la commande (quantités, prix unitaires, frais de livraison, taxes)
- Possibilité de **modifier les informations** : articles, quantités, adresse de livraison
- Présentation claire des **Conditions Générales de Vente (CGV)** avec un lien accessible
- Obtention d'un **accord explicite** du client sur les CGV
- Envoi d'une **confirmation écrite de la commande**, généralement par email

## 2. Informations précontractuelles à fournir

### ► En B2C (client consommateur) :

- Description précise des produits/services
- Prix total TTC (incluant taxes et frais de livraison)
- Délai ou date de livraison prévue
- Modalités d'exercice du **droit de rétractation**
- Coordonnées complètes du vendeur (nom, adresse, contact)
- Durée minimale des obligations contractuelles (s'il y en a)
- Garanties ou assurances imposées au consommateur
- Codes de conduite éventuellement suivis par l'entreprise
- Coût de la communication à distance, s'il y en a
- Possibilités de **recours extrajudiciaires** en cas de litige

### ► En B2B (client professionnel) :

- Conditions générales de vente (CGV)
- Barème des prix unitaires
- Réductions de prix éventuelles
- Modalités de paiement et délais de règlement

- ✓ Correction exercice chapitre 4 – Validation d'une commande: étapes et obligations

### 3. Exemples de bonnes pratiques

- **Transparence du processus** : Un site e-commerce affiche un récapitulatif clair de la commande avec des boutons "modifier" pour chaque élément (produit, quantité, adresse), et n'autorise la validation qu'après l'acceptation des CGV par une case à cocher obligatoire.
- **Gestion de l'historique** : Une plateforme propose un **espace personnel sécurisé** où l'utilisateur peut retrouver ses anciennes commandes, télécharger les factures et suivre l'état de livraison. Cela garantit une bonne traçabilité.