

FICHE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Produits)

Vous êtes indépendant et vendez des produits ou préstez des services.

Les conditions générales vont cadrer votre relation avec vos clients.

Mais votre entreprise est unique et vos conditions doivent l'être aussi pour 'correspondre' à votre activité tout en étant conformes à la loi.

Pour préparer notre entretien et la rédaction, je vous remercie de répondre au mieux aux questions ci-dessous :

Photographie de votre entreprise

1) Quelles sont vos coordonnées ?

Personnelles :

NOM :

PRENOM :

Mail :

Gsm :

De votre entreprise ?

NOM :

DENOMINATION COMMERCIALE :

Siège social :

Numéro d'entreprise :

2) Avez-vous un site web que je peux déjà visiter pour avoir une première approche de vos activités ? dans l'affirmative, indiquez son adresse

Si vous nous autorisez à prendre contact avec le concepteur de votre site web, indiquez aussi ses coordonnées

3) Quelles sont les activités précises de l'entreprise ?

4) Vendez-vous des biens neufs ? des biens d'occasion ?

5) Quels sont les documents que votre entreprise utilise (biffer les mentions inutiles) ?

- Facture
- Offre
- Devis
- Bon de commande
- Contrat
- Autre

Faites-nous parvenir vos documents commerciaux en format .doc si possible

6) Vos clients sont-ils (biffer les mentions inutiles) ?

- Des particuliers
- Des professionnels
- Des particuliers et des professionnels

7) Avez-vous déjà (biffer les mentions inutiles) ?

- des conditions générales de vente ou de prestation de services ?
- une politique de confidentialité
- un registre de traitement des données

Dans l'affirmative, faites-les nous parvenir en format .doc si possible

8) Comment votre client est-il informé de vos conditions générales actuelles ?

9) A quoi vous servent les données de vos clients (biffer les mentions inutiles) ?

- exécution du contrat et comptabilité
- publicité
- autre ?

10) Quelle est la durée normale de validité de vos offres ou devis ?

11) Travaillez-vous avec des délégués commerciaux ? des sous-traitants ?

Modalités de paiement

12) Prévoyez-vous le paiement d'acomptes ? Dans l'affirmative, comment répartissez-vous généralement les acomptes ?

13) Le paiement d'acomptes, conditionne-t-il la poursuite de vos livraisons ?

14) Quand souhaitez-vous que votre client vous paye (biffer les mentions inutiles) ?

- Réception de la facture
- 8 jours
- 30 jours

15) Comment pratiquez-vous généralement vos récupérations de créance (biffer les mentions inutiles) ?

- délai pour les rappels,
- mises en demeure,
- avocat,
- huissier,
- société de recouvrement

Votre protection contre les litiges

16) Vos produits ont-ils des spécificités qui vous laissent penser que des dispositions particulières doivent être prises pour vous protéger contre des litiges éventuels ? lesquelles ?

17) Avez-vous déjà connu des litiges ou des soucis antérieurs qui auraient pu être réglés si vous aviez pu vous référer à des règles précises ? Description sommaire

18) A quel moment le transfert de propriété du produit doit-il s'opérer ?

19) Les produits que vous vendez vont-ils être incorporés dans un immeuble du client ou peuvent-ils rester votre propriété tant qu'ils ne sont pas payés ?

20) Comment se passe la livraison ? La prise en charge du produit ?

21) Faites-vous parfois de la vente (biffer les mentions inutiles) ?

- en ligne ?
- à distance ?
- hors de votre entreprise ?
- du démarchage à domicile ?

22) Quel est selon vous le délai normal de contestation

- des éléments repris sur vos factures ?
- du contenu de la livraison ?
- d'un défaut de la marchandise ?
- d'un défaut de la prestation ?

23) Quelles garanties donnez-vous habituellement à vos clients ?

24) Qu'est-ce que vous ne voulez absolument pas garantir ? (ex. des nœuds dans le bois livré parce que c'est un matériau naturel, ...)

25) Vos fournisseurs donnent-ils des garanties particulières ?

Dans l'affirmative, pouvez-vous me communiquer les garanties de vos fournisseurs ?

26) Le client doit-il lui-même être attentif à certaines prescriptions particulières ?

27) Selon vous, jusqu'où va votre responsabilité en cas de défaut ? (remplacement, réparation, ...)

28) Votre compagnie d'assurances prévoit-elle des obligations ou des limitations particulières à votre responsabilité ? (si oui, pouvez-vous me communiquer les conditions de votre contrat RC EXPLOITATION)

29) Est-ce qu'en dehors de cas de force majeure, le marché dans lequel vous exercez a des particularités telles qu'il faut prévoir une modification de vos coûts qui devraient avoir un impact sur vos prix en cours d'exécution de contrat ? Lesquelles ?

30) Comment préférez-vous traiter un litige avec un client ? (Justice, conciliation, médiation, ...)

Prestez vous également des services ?

31) Dans ce cas, il faut également remplir la fiche : conditions générales de vente

Souhaitez- vous ajouter quelque chose ?

32)

