

Les conditions de mise en œuvre du « click and collect » et aides pour la digitalisation du commerce

En raison des restrictions dues à la crise sanitaire de la Covid-19, développer sa présence sur le web a été une des solutions utilisées, voire l'unique solution pour continuer à exercer.

La digitalisation constitue une opportunité pour tout commerce qui souhaite poursuivre son activité dans le contexte de la pandémie, mais aussi par la suite, car les modes de consommation évoluent et certains risquent de perdurer même après la crise. La digitalisation est un outil qui se développe depuis plus d'une dizaine d'années et il nous paraît essentiel que chaque commerçant puisse développer la digitalisation de son commerce.

Pour certaines activités, c'est même la seule possibilité de générer du chiffre d'affaires dans le contexte actuel.

• Points d'attention juridiques sur le click & collect

Le service « click and collect » désigne tout processus par lequel un acheteur achète une marchandise par téléphone ou sur un site internet dédié, la paie et vient la chercher dans un magasin.

Juridiquement il s'agit d'une vente à distance avec un retrait de marchandise sur place.

✓ Statuts et bail

Les statuts et le bail ne doivent pas être formulés de manière trop restrictive : les activités accessoires autorisées doivent intégrer la possibilité de développer une présence en ligne et vendre ses produits à distance.

Plus précisément, s'agissant du bail commercial, il est nécessaire de s'assurer qu'il ne comporte pas de clause interdisant la vente à emporter.

✓ Conditions générales de vente

Le second est d'adapter les conditions générales de vente (CGV) à la vente à distance avec retrait de marchandise.

Elles doivent prévoir l'ensemble du processus de la commande, la preuve de l'acceptation par le client, le paiement sécurisé, ... mais, également, des dispositions concernant :

- L'adresse du magasin et horaires de retrait,
- Le justificatif de retrait (*la présentation du reçu de commande via smartphone suffit-il ? La présentation d'une pièce d'identité est-elle obligatoire ?*)
- Le reçu après le retrait,
- Le droit de rétractation de 14 jours

Les CGV devront prévenir en amont certaines situations litigieuses, par exemple dans le cas où un client ne viendrait pas récupérer ses articles dans un délai déterminé.

Les CGV doivent être acceptées par les clients au moment de la commande : en pratique, une case devra être cochée par le consommateur avant la confirmation de la commande, par laquelle il reconnaît les avoir lues et acceptées.

Une version doit cependant être mise à sa disposition sur un support durable au plus tard lors du retrait de la commande.

✓ *Information du client*

Le client doit être informé de son droit de rétractation de 14 jours ([article L. 221-18 du Code de la consommation](#)) au plus tard au moment de la commande. Ce délai de 14 jours court à compter du jour du retrait de la commande en magasin et non du jour de la commande.

Il convient, cependant, de préciser que tous les contrats ne sont pas concernés par ce droit de rétractation, par exemple lorsqu'ils portent sur un produit dont la péremption est rapide ou un produit qui serait nettement personnalisé.

✓ *Respect du protocole sanitaire*

Même si cela paraît désormais une évidence, le protocole sanitaire en vigueur doit être respecté afin de minimiser au maximum le risque de transmission entre vendeurs et clients, mais également entre clients.

Le dernier en date est [celui actualisé le 16 février 2021](#).

A noter : Pour toute interrogation sur le sujet, n'hésitez pas à revenir vers nous. Notre avocat spécialisé en la matière peut vous accompagner.

• **Formations et accompagnements dans la digitalisation de votre commerce**

L'essor du numérique bouleverse les attentes et les comportements des consommateurs. Pour rester compétitives, les entreprises du commerce doivent adapter leurs organisations, leurs méthodes et leurs pratiques.

[L'Opcommerce](#) accompagne les entreprises dans [l'élaboration de leur digitalisation](#).

✓ *Guide de bonnes pratiques*

La Branche, via l'Observatoire Prospectif du Commerce, a participé à l'élaboration de [deux guides de bonnes pratiques](#) pour se lancer dans le digital.

✓ *Pack e-commerce*

L'Opcommerce accompagne et propose un **coaching 100% à distance** pour se lancer dans la création d'un site marchand ou améliorer le site actuel du commerce.

Le [pack e-commerce](#) propose :

- Un diagnostic digital en amont de la formation
- Un parcours sur-mesure adapté à chaque niveau et selon l'avancée du projet e-commerce
- Une formation sur votre propre logiciel avec vos produits et vos données pour un résultat immédiat.

✓ *Cap sur le digital*

[Cap sur le digital](#) est un outil de diagnostic/d'accompagnement créé par l'Opcommerce.

L'accompagnement est réalisé par un cabinet spécialisé, sur **une durée de 4 à 5 jours**, financé à 100% par l'Opcommerce pour les entreprises de moins de 50 salariés et financement sur les fonds de l'entreprise selon des tarifs négociés par l'Opcommerce pour les autres entreprises.

« Cap sur le digital » propose :

- Un accompagnement sur mesure
- Une intervention concentrée dans le temps
- Un plan d'action opérationnel défini en fonction de vos priorités
- Une démarche mise en œuvre par un consultant référencé par l'Opcommerce