



Les documents commerciaux

Chapitre 3 – Formation sur les documents essentiels du commerce

Maîtriser les documents commerciaux

Pourquoi c'est important

Les documents commerciaux constituent le socle juridique et pratique de toute transaction commerciale. Ils assurent la traçabilité, protègent les droits des parties et facilitent la gestion administrative et comptable de l'entreprise.

Ce que vous allez apprendre

- Le bon de commande et le devis
- La facture et ses mentions obligatoires
- Le bon de livraison et le bordereau de réception
- Les conditions générales de vente et le droit de rétractation

Chaque document joue un rôle spécifique dans le cycle commercial et doit respecter des règles précises pour être valable juridiquement.

Le devis : définition et caractéristiques

Qu'est-ce qu'un devis ?

Le devis est un document commercial par lequel un fournisseur propose à un client potentiel de réaliser une prestation ou de fournir des produits à un prix déterminé. Il s'agit d'une offre commerciale détaillée qui engage le fournisseur pendant une durée limitée.

Le devis n'est pas obligatoire dans tous les cas, mais il devient **obligatoire** pour certaines professions réglementées (artisans, professionnels du bâtiment) et lorsque le montant de la prestation dépasse un certain seuil.



Durée de validité

Le devis doit mentionner sa durée de validité, généralement entre 1 et 3 mois

Caractère gratuit

L'établissement d'un devis est normalement gratuit, sauf mention contraire préalable

Valeur juridique

Une fois signé par le client, le devis devient un contrat qui engage les deux parties

Mentions obligatoires du devis

Pour être valable juridiquement et protéger les deux parties, un devis doit contenir un ensemble de mentions obligatoires. L'absence de certaines informations peut entraîner la nullité du document ou des sanctions pour le professionnel.



Identification du professionnel

- Nom ou raison sociale
- Adresse du siège social
- Numéro SIRET
- RCS ou RM
- Capital social



Identification du client

- Nom et prénom ou raison sociale
- Adresse complète



Informations temporelles

- Date d'émission du devis
- Durée de validité de l'offre
- Date de début des travaux ou de livraison
- Durée estimée de l'intervention



Détail de la prestation

- Description précise des produits ou services
- Quantités
- Prix unitaires HT
- Total HT et TTC
- Taux de TVA applicable

Le bon de commande : formaliser l'engagement

Le bon de commande est un document émis par le **client** (contrairement au devis qui émane du fournisseur) pour commander officiellement des produits ou des services. Il matérialise la volonté d'achat et crée des obligations juridiques réciproques.

Nature juridique

Le bon de commande constitue une manifestation de volonté du client d'acquiescer les produits ou services décrits. Une fois accepté par le fournisseur, il forme un contrat de vente complet et opposable.

Dans certains cas, le bon de commande peut être remplacé par la signature du devis par le client, qui vaut alors acceptation de l'offre commerciale.

Éléments essentiels

- Référence du devis accepté (le cas échéant)
- Description détaillée des produits ou services
- Quantités commandées
- Prix unitaires et total
- Conditions de paiement
- Délais de livraison souhaités
- Adresse de livraison
- Date et signature du client

Circuit du bon de commande

Fournisseur vérifie

Contrôle des détails et conformité.

Fournisseur accepte

Validation formelle et confirmation.

Client émet

Le client envoie le bon de commande.

Transaction contractuelle

La commande devient un contrat.

Le processus du bon de commande suit une logique séquentielle qui sécurise la transaction. Le client initie la demande en émettant le bon de commande, qui précise ses besoins et ses attentes. Le fournisseur réceptionne le document et procède à une vérification de sa capacité à honorer la commande (disponibilité des produits, faisabilité des délais). Après validation, le fournisseur confirme l'acceptation, souvent par un accusé de réception ou une confirmation de commande. À ce stade, les obligations contractuelles sont établies et les deux parties sont juridiquement engagées.



SECTION 3.2

La facture : document central de la transaction

La facture est le document commercial le plus important du cycle de vente. Elle constitue à la fois une preuve de la transaction, un justificatif comptable et fiscal, et un titre de créance permettant au vendeur de réclamer le paiement. Sa délivrance est **obligatoire** pour toutes les transactions entre professionnels (B2B) et dans de nombreux cas de vente aux particuliers.

La réglementation française impose des règles strictes concernant le contenu, la forme et les délais d'émission des factures. Le non-respect de ces obligations peut entraîner des sanctions fiscales et pénales.

Mentions obligatoires de la facture

La loi impose un ensemble précis de mentions qui doivent figurer sur toute facture. Ces informations garantissent la transparence de la transaction et permettent le contrôle fiscal. L'absence ou l'inexactitude de certaines mentions peut être sanctionnée par une amende.

1	2	3	4
Identification des parties Vendeur : Nom/raison sociale, adresse siège social, SIREN/SIRET, RCS, capital social, numéro TVA intracommunautaire Acheteur : Nom/raison sociale, adresse, numéro SIRET si professionnel	Numérotation et date Numéro unique basé sur une séquence chronologique continue et sans rupture. Date d'émission de la facture. Ces éléments assurent la traçabilité.	Description détaillée Désignation précise des produits ou services, quantité, prix unitaire HT, taux de TVA par produit, montant de la TVA, prix total HT et TTC	Conditions de règlement Date de livraison ou d'exécution, conditions d'escompte, taux et montant des pénalités de retard, indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (40€)

 **Attention :** Pour les prestations de services, la facture doit être émise dès l'achèvement de la prestation. Pour les livraisons de biens, elle doit être émise au moment de la livraison.

Types de factures et situations particulières

La facture d'acompte

Émise lorsque le client verse un paiement partiel avant la livraison complète. Elle mentionne le montant de l'acompte et fait référence au devis ou au bon de commande. La TVA est exigible sur le montant de l'acompte.

La facture de solde

Émise à la fin de la prestation ou de la livraison. Elle reprend le montant total TTC, déduit les acomptes déjà versés et indique le solde restant à payer.

La facture d'avoir

Document qui annule ou rectifie une facture erronée ou qui acte un retour de marchandises. Elle est établie en négatif et vient en déduction des sommes dues. Elle doit mentionner la référence de la facture initiale.

La facture rectificative

Permet de corriger une erreur sur une facture déjà émise. Elle doit annuler la facture initiale et la remplacer par une nouvelle version correcte.

Obligations de conservation et format électronique

The screenshot displays the AWS IAM console interface. The main section is titled 'Groups' and contains a table with the following data:

Groups	Created	Users	Permissions
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup
AmazonECS-EC2-RoleGroup	2018-10-23 12:28	1	AmazonECS-EC2-RoleGroup

The 'Users' list on the right shows one user, 'root', with a 'root' group assigned.

Durée de conservation

Les factures doivent être conservées pendant **10 ans** à partir de la clôture de l'exercice comptable. Cette obligation concerne aussi bien les vendeurs que les acheteurs.



Facture électronique

Depuis 2020, la facturation électronique se développe. Elle doit garantir l'authenticité, l'intégrité et la lisibilité du document. À partir de 2026, elle deviendra obligatoire pour toutes les transactions B2B.



Format de conservation

Les factures peuvent être conservées sous format papier ou électronique, à condition de pouvoir les présenter à l'administration fiscale en cas de contrôle. La numérisation des factures papier est autorisée.



SECTION 3.3

Le bon de livraison et le bordereau de réception

Le bon de livraison et le bordereau de réception sont deux documents complémentaires qui attestent de la remise effective des marchandises. Bien que non obligatoires dans tous les cas, ils jouent un rôle crucial dans la gestion des litiges et constituent des preuves essentielles en cas de contestation sur la livraison.

Ces documents permettent de tracer le parcours des marchandises, de confirmer leur réception en bon état et de faire le lien entre la commande initiale et la facturation finale.

Le bon de livraison : preuve de remise

Définition et rôle

Le bon de livraison est un document établi par le vendeur ou le transporteur qui accompagne la marchandise lors de sa livraison. Il atteste que les produits ont été remis au client à une date donnée et dans des conditions précises.

Même s'il n'est pas juridiquement obligatoire, le bon de livraison est fortement recommandé car il protège le vendeur en cas de contestation ultérieure sur la réalité de la livraison. Il sert également de base à l'établissement de la facture.

Contenu du bon de livraison

- Identification du fournisseur et du client
- Date et heure de livraison
- Numéro du bon de commande
- Description des produits livrés
- Quantités livrées
- État apparent des marchandises
- Signature du destinataire

Importance de la signature

La signature du client sur le bon de livraison est **cruciale** : elle atteste qu'il a bien reçu les marchandises et qu'il les a acceptées en l'état.

En cas de réserves (colis endommagé, quantité incorrecte), le client doit les mentionner explicitement sur le bon avant de signer.

Le bordereau de réception : confirmation par le client

Le bordereau de réception est l'équivalent du bon de livraison, mais du point de vue du client. C'est un document interne à l'entreprise acheteuse qui formalise la réception des marchandises et déclenche les procédures administratives et comptables.

01

Réception physique

Le service réception ou le magasinier contrôle la conformité de la livraison par rapport au bon de commande

02

Contrôle quantitatif et qualitatif

Vérification du nombre de colis, des quantités et de l'état apparent des marchandises

03

Émission du bordereau

Établissement du document de réception interne avec mention des éventuelles anomalies

04

Transmission aux services

Le bordereau est transmis à la comptabilité pour rapprochement avec la facture et validation du paiement

Gestion des réserves et des litiges

Lors de la réception, le destinataire doit effectuer un contrôle attentif et émettre des réserves en cas de problème. La procédure diffère selon que l'anomalie est visible immédiatement ou découverte ultérieurement.

Réserves pour dommages apparents

En cas de colis endommagé, de quantité incorrecte ou de non-conformité visible, le destinataire doit :

1. Mentionner des réserves **précises** sur le bon de livraison avant de signer
2. Confirmer ces réserves par lettre recommandée avec AR au transporteur dans les **3 jours**
3. Conserver les preuves (photos, produits défectueux)

Une réserve vague comme "sous réserve de déballage" n'a aucune valeur juridique.

Vice caché

Pour un défaut non visible lors de la livraison (vice caché), le client dispose d'un délai pour agir :

- Informer le vendeur dès la découverte du vice
- Agir dans un délai raisonnable (jurisprudence variable)
- Prouver que le vice existait au moment de la vente
- Demander le remplacement ou le remboursement

Le délai de prescription pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice.



SECTION 3.4

Les conditions générales de vente (CGV)

Les Conditions Générales de Vente (CGV) constituent le socle contractuel qui régit les relations commerciales entre un professionnel et ses clients. Elles définissent les droits et obligations de chaque partie et encadrent l'ensemble des transactions. Leur existence est **obligatoire** pour tout professionnel vendant des biens ou des services.

Les CGV doivent être communiquées à tout client professionnel qui en fait la demande et être facilement accessibles pour les consommateurs, notamment sur les sites internet de vente en ligne.

Contenu obligatoire des CGV

Les CGV doivent comporter un ensemble d'informations essentielles pour informer le client et sécuriser la transaction. Le contenu varie légèrement selon qu'il s'agit de relations B2B (entre professionnels) ou B2C (avec des consommateurs).

Prix et modalités de paiement

Tarifs HT et TTC, frais annexes, modalités de paiement acceptées, échéances, escompte pour paiement anticipé



Livraison

Délais de livraison, modes de livraison proposés, frais de livraison, modalités de transfert de propriété et des risques



Délais et pénalités

Pénalités de retard en cas de paiement tardif (minimum 3 fois le taux d'intérêt légal), indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€

Garanties et réclamations

Garanties légales, garanties commerciales éventuelles, modalités de réclamation, service après-vente



Litiges

Loi applicable, juridiction compétente, médiation de la consommation (pour les B2C)

Le droit de rétractation : protection du consommateur



Principe général

Le droit de rétractation permet au consommateur de changer d'avis après un achat et de retourner le produit sans avoir à se justifier. Ce droit s'applique principalement aux ventes à distance (internet, téléphone) et aux ventes hors établissement (démarchage à domicile).

Le délai légal de rétractation est de **14 jours** à compter de la réception du bien ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services.



Délai

14 jours pour exercer le droit de rétractation, prolongé de 12 mois si le professionnel n'a pas informé le consommateur



Modalités

Notification par lettre, email ou formulaire de rétractation. Le professionnel doit fournir un modèle de formulaire



Remboursement

Le professionnel doit rembourser sous 14 jours maximum après récupération du bien ou preuve de son expédition



Retour

Les frais de retour sont à la charge du consommateur sauf si le professionnel accepte de les prendre en charge

Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas dans tous les cas. Le Code de la consommation prévoit plusieurs exceptions où ce droit est exclu pour des raisons pratiques ou économiques.

Produits personnalisés

Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (impression de photos, gravure, fabrication sur mesure) ne peuvent pas être retournés.

Produits descellés

Les enregistrements audio, vidéo ou logiciels descellés par le consommateur, pour des raisons de propriété intellectuelle.

Biens scellés d'hygiène

Les produits d'hygiène (sous-vêtements, cosmétiques, etc.) descellés après livraison, pour des raisons sanitaires.

Produits périssables

Les denrées alimentaires périssables, les produits dont la date de péremption est courte ne sont pas concernés par le droit de rétractation.

Services pleinement exécutés

Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, avec accord préalable du consommateur.

Prestations urgentes

Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur, si celui-ci a expressément demandé l'intervention.

Synthèse : maîtriser les documents commerciaux

La maîtrise des documents commerciaux est essentielle pour exercer une activité commerciale en conformité avec la réglementation française. Chaque document joue un rôle précis dans la chaîne de valeur et la sécurisation juridique des transactions.



Points clés à retenir

- Le devis et le bon de commande formalisent l'engagement contractuel avant la transaction
- La facture est obligatoire et doit respecter des mentions légales strictes
- Le bon de livraison et le bordereau de réception attestent de la remise effective
- Les CGV encadrent l'ensemble de la relation commerciale
- Le droit de rétractation protège le consommateur dans les ventes à distance



Prochaines étapes

Maintenant que vous maîtrisez ces documents essentiels, vous pouvez :

- Créer vos propres modèles de documents commerciaux
- Vérifier la conformité de vos documents existants
- Former vos équipes aux bonnes pratiques
- Mettre en place des procédures internes pour garantir la traçabilité