Entreprises
Publié le 19/11/2022

Ouvrir sa boutique en ligne (e-commerce)
Vous voulez ouvrir votre boutique en ligne pour vendre des produits ou services ?
Il s'agit d'une **activité professionnelle**.
Vous devez réserver un **nom de domaine**, **déclarer** votre activité, créer votre site internet et connaître les **mentions obligatoires**.
Créer votre e-commerce diffère selon si vous avez déjà un commerce physique ou si vos ventes se font uniquement sur internet.

Avant de créer votre site

Vous familiariser avec le digital
Vous former au numérique
Vous n'êtes pas familier de la communication digitale ?
Vous pouvez bénéficier dans **votre région** d'une formation au numérique pour votre entreprise.
Un service en ligne vous permet de **trouver la formation** qui vous convient :

- Entrepreneur : trouver votre formation au numérique

Solutions test pour démarrer
Avant de créer votre site de vente en ligne, vous pouvez commencer par tester l'une des options suivantes :
Créer votre **site "vitrine"**. Il n'y a pas de vente en ligne.
Votre site a pour but de présenter vos produits ou services avec vos tarifs. Il en fait la publicité.
Vous offrez à vos clients la possibilité de commander par téléphone ou par mail, ou de réserver un produit dans votre boutique.
Créer un **compte "professionnel"** sur un **réseau social** (Instagram, Facebook, etc.). La vente en ligne n'est pas autorisée.
Vous prenez les commandes par téléphone ou par mail.
Votre page web donne des informations sur vos produits et en fait la publicité.
À noter
certaines plateformes de marketplace ou place de marché proposent de faire le lien entre votre page web et de potentiels clients et de gérer les ventes éventuelles.
Vous pouvez ainsi évaluer le succès ou non de cette communication en ligne et son impact sur votre activité.
Vous pourrez ensuite mieux vous lancer dans la création de votre site de vente en ligne.
Aides financières à la numérisation
Vous avez droit à des aides financières.
L'outil suivant vous permet de savoir à **quel financement** vous avez droit :

- Financez votre transformation numérique

À savoir
Vous pouvez aujourd'hui bénéficier d'aides de l'État destinées à soutenir les **projets numériques** des **entrepreneurs**.
Il s'agit du programme "France Num" .
Imaginer votre site internet
Vous devez réfléchir en amont à la forme de votre site web.
Il faut trouver la structure adaptée en fonction de vos produits : son format, son graphisme, son design.
Ses choix dépendent du type de clients (de leur âge, de leur univers, etc). et seront adaptés à la demande.
Exemple
Un site de vente de bijoux de luxe n'aura pas le même design qu'un site de vente de vêtements pour enfants, ou qu'un site de vente de jeux vidéos.

Réserver le nom de domaine

Le nom de domaine est l'**adresse internet** de votre site web.
C'est à vous de le choisir. Il s'agit d'une suite de mots qui est précédée par "www" et se termine par une extension en .fr, .com, .net, etc..
Votre nom de domaine est un moyen de **personnaliser** l'image de votre activité et de vous démarquer.
Elle doit être unique, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas être déjà utilisée par quelqu'un d'autre.
Rechercher si votre nom de domaine est déjà utilisé
Pour savoir si votre nom de domaine n'a pas déjà été donné par une autre personne pour un autre site web, vous pouvez utiliser un outil de recherche :

- Recherche d'un nom de domaine (extensions .fr et extension ultra-marines)

Pour savoir si votre nom de domaine n'a pas déjà été donné par une autre personne pour un autre site web, vous pouvez utiliser un outil de recherche :

- Recherche d'un nom de domaine (extension en .com, .net, .org)

Nom de domaine et marque protégée (INPI)
Il est conseillé de vérifier si votre nom de domaine ne correspond pas déjà à une marque protégée.

- Vérifier la disponibilité d'une marque, d'un logo, d'un nom de domaine, d'un dessin ou modèle (payant)
  Si la disponibilité est libre, vous pouvez enregistrer votre nom de domaine en tant que .
- Déposer une marque en ligne
  Il s'agit d'une protection supplémentaire.

Enregistrer votre nom de domaine
Il existe plusieurs bureaux d'enregistrements selon votre adresse web.
Vous devez réserver votre nom de domaine en suivant la démarche en ligne.
À noter
lors de l'enregistrement, vous devez écrire une déclaration sur l'honneur. Vous déclarez que vous ne prenez pas le nom de domaine d'un autre utilisateur.

Créer votre site

Vous devez faire les choix suivants :
Créer et gérer vous-même votre propre site web :
Avec un CMS (gestion du contenu du site) : un logiciel **gratuit** vous aide à créer votre site.
Cette solution est peu coûteuse. Vous choisissez vous-même votre hébergeur et vote serveur. Vous pouvez **personnaliser votre site**. C'est vous qui faites les mises à jour, la sécurité, les sauvegardes des données. Vous devez avoir quelques compétences techniques. Vous devez avoir du temps à y consacrer.
Sans CMS : vous devez savoir coder. Cette solution est peu coûteuse. Elle demande d'importantes compétences techniques et beaucoup de temps.
Faire faire votre site par une plateforme via un **logiciel clé en main** appelé **SaaS** (Sofware as a Service).
Exemples de SaaS : Shopify, Wizishop, PowerBoutique, RentaShop.
Il s'agit d'une solution **payante par abonnement**.
La plateforme se charge pour vous de la création du site, puis de sa maintenance. Si vous souhaitez des aspects personnalisés, vous devez payer des suppléments.
Attention
Dans tous les cas, vous devez vous assurer que vous êtes bien le **propriétaire des droits** sur vos contenus.
Mentions obligatoires
Sur votre site, vous devez faire apparaître certaines mentions obligatoires.
Ces mentions concernent les éléments suivants :
Votre entreprise (numéro unique d'identification Siren, coordonnées du dirigeant, etc.),
Vos clients (mails commerciaux, données personnelles, etc.),
Votre site (hébergeur, cookies, etc.).

Choisir ou non de passer par une "place de marché"

Le terme place de marché ou désigne une plateforme en ligne où sont regroupés plusieurs e-commerces.
C'est l'équivalent d'un **centre commercial** physique, mais en ligne.
L'avantage est d'être mieux repéré sur internet parmi les nombreux sites de vente existants.
Vous avez le choix entre des places de marché à grande échelle nationale et internationale (Amazon, Cdiscount, Rueducommerce, etc.) et celles de proximité.
Les places de marché de **proximité** sont plus adaptées pour le **click & collect**.
De nombreuses places de proximité en ligne existent. Vous en trouverez adaptées à vos besoins, vos produits (exemples : Ma Boutique en Ville, Cocote, Monpetit-ecommerce, Deliver).

Gérer vos stocks et choisir un fournisseur

Sauf si vous vendez votre propre production, vous devez choisir un fournisseur. Il s'agit d'un **grossiste** (vendeur en très grande quantité) ou d'un **producteur**.
Vous devez choisir un mode de **gestion de vos stocks**. Il dépendra de la nature de vos produits, selon leur durée et le type de conservation.
Exemple
Les denrées alimentaires sont vite périssables, les vêtements subissent des effets de mode, le vin est un produit adapté à la conservation sur le long terme.

Contrat de vente, livraison, rétractation, retour

Le commerce en ligne est soumis à une **réglementation stricte** que vous devez impérativement respecter.
Il s'agit des règles en matière de contrat, de paiement, de livraison, de rétractation et de retour.

Vente entre particuliers ou activité professionnelle ?

Vous devez faire la différence entre la vente entre particuliers et la vente professionnelle.
Vente professionnelle
Votre activité est une **entreprise commerciale** si vous achetez des biens pour les revendre ou si vous fabriquez des biens pour les vendre.
Vente entre particuliers
Si vous vendez vos propres biens que vous ne voulez plus conserver, cette activité est considérée comme de la vente entre particuliers.
Attention
Dans le cas où vous vendez **2 ou 3 meubles par an** que vous avez **restaurés**, cette activité est considérée comme une entreprise commerciale.

Comment ouvrir votre commerce ?

La création d'un commerce vous demande de suivre :
une **préparation** sérieuse
et un processus d'étapes obligatoires.
Avant de vous lancer
Vous devez vous poser les questions suivantes :
Êtes-vous fait pour devenir chef d'entreprise?
Avez-vous le droit de devenir commerçant ?
Votre projet a-t-il une chance de réussir ?
Étapes pour ouvrir un commerce
Vous devez suivre les **étapes obligatoires** suivantes :
Choix de la forme juridique de votre entreprise
Déclaration et **immatriculation** de votre entreprise sur le RCS (si vous êtes commerçant uniquement) et au RNE si vous êtes artisan avec une activité commerciale. La formalité d'immatriculation diffère selon s'il s'agit d'une microentreprise, d'une entreprise individuelle ou de l'immatriculation d'une société.
Assurance professionnelle. La formalité diffère selon si vous assurez une microentreprise ou une société.
Qui peut vous aider ?
La CCI de votre région peut vous apporter un accompagnement personnalisé sur votre projet d'entreprise :
Où s'adresser ?
Chambre de commerce et d'industrie (CCI)

La CMA de votre région peut vous apporter un accompagnement personnalisé sur votre projet d'entreprise :
Où s'adresser ?
Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA)

Avant de créer votre site

Vous familiariser avec le digital
Vous former au numérique
Vous n'êtes pas familier de la communication digitale ?
Vous pouvez bénéficier dans **votre région** d'une formation au numérique pour votre entreprise.
Un service en ligne vous permet de **trouver la formation** qui vous convient :

- Entrepreneur : trouver votre formation au numérique

Solutions test pour démarrer
Avant de créer votre site de vente en ligne, vous pouvez commencer par tester l'une des options suivantes :
Créer votre **site "vitrine"**. Il n'y a pas de vente en ligne.
Votre site a pour but de présenter vos produits ou services avec vos tarifs. Il en fait la publicité.
Vous offrez à vos clients la possibilité de commander par téléphone ou par mail, ou de réserver un produit dans votre boutique.
Créer un **compte "professionnel"** sur un **réseau social** (Instagram, Facebook, etc.). La vente en ligne n'est pas autorisée.
Vous prenez les commandes par téléphone ou par mail.
Votre page web donne des informations sur vos produits et en fait la publicité.
À noter
certaines plateformes de marketplace ou place de marché proposent de faire le lien entre votre page web et de potentiels clients et de gérer les ventes éventuelles.
Vous pouvez ainsi évaluer le succès ou non de cette communication en ligne et son impact sur votre activité.
Vous pourrez ensuite mieux vous lancer dans la création de votre site de vente en ligne.
Aides financières à la numérisation
Vous avez droit à des aides financières.
L'outil suivant vous permet de savoir à **quel financement** vous avez droit :

- Financez votre transformation numérique

À savoir
Vous pouvez aujourd'hui bénéficier d'aides de l'État destinées à soutenir les **projets numériques** des **entrepreneurs**.
Il s'agit du programme "France Num" .
Imaginer votre site internet
Vous devez réfléchir en amont à la forme de votre site web.
Il faut trouver la structure adaptée en fonction de vos produits : son format, son graphisme, son design.
Ses choix dépendent du type de clients (de leur âge, de leur univers, etc). et seront adaptés à la demande.
Exemple
Un site de vente de bijoux de luxe n'aura pas le même design qu'un site de vente de vêtements pour enfants, ou qu'un site de vente de jeux vidéos.

Réserver le nom de domaine

Le nom de domaine est l'**adresse internet** de votre site web.
C'est à vous de le choisir. Il s'agit d'une suite de mots qui est précédée par "www" et se termine par une extension en .fr, .com, .net, etc..
Votre nom de domaine est un moyen de **personnaliser** l'image de votre activité et de vous démarquer.
Elle doit être unique, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas être déjà utilisée par quelqu'un d'autre.
Rechercher si votre nom de domaine est déjà utilisé
Pour savoir si votre nom de domaine n'a pas déjà été donné par une autre personne pour un autre site web, vous pouvez utiliser un outil de recherche :

- Recherche d'un nom de domaine (extensions .fr et extension ultra-marines)

Pour savoir si votre nom de domaine n'a pas déjà été donné par une autre personne pour un autre site web, vous pouvez utiliser un outil de recherche :

- Recherche d'un nom de domaine (extension en .com, .net, .org)

Nom de domaine et marque protégée (INPI)
Il est conseillé de vérifier si votre nom de domaine ne correspond pas déjà à une marque protégée.

- Vérifier la disponibilité d'une marque, d'un logo, d'un nom de domaine, d'un dessin ou modèle (payant)

Si la disponibilité est libre, vous pouvez enregistrer votre nom de domaine en tant que .

- Déposer une marque en ligne

Il s'agit d'une protection supplémentaire.
Enregistrer votre nom de domaine
Il existe plusieurs bureaux d'enregistrements selon votre adresse web.
Vous devez réserver votre nom de domaine en suivant la démarche en ligne.
À noter
lors de l'enregistrement, vous devez écrire une déclaration sur l'honneur. Vous déclarez que vous ne prenez pas le nom de domaine d'un autre utilisateur.

Créer votre site

Vous devez faire les choix suivants :
Créer et gérer vous-même votre propre site web :
Avec un CMS (gestion du contenu du site) : un logiciel **gratuit** vous aide à créer votre site.
Cette solution est peu coûteuse. Vous choisissez vous-même votre hébergeur et vote serveur. Vous pouvez **personnaliser votre site**. C'est vous qui faites les mises à jour, la sécurité, les sauvegardes des données. Vous devez avoir quelques compétences techniques. Vous devez avoir du temps à y consacrer.
Sans CMS : vous devez savoir coder. Cette solution est peu coûteuse. Elle demande d'importantes compétences techniques et beaucoup de temps.
Faire faire votre site par une plateforme via un **logiciel clé en main** appelé **SaaS** (Sofware as a Service).
Exemples de SaaS : Shopify, Wizishop, PowerBoutique, RentaShop.
Il s'agit d'une solution **payante par abonnement**.
La plateforme se charge pour vous de la création du site, puis de sa maintenance. Si vous souhaitez des aspects personnalisés, vous devez payer des suppléments.
Attention
Dans tous les cas, vous devez vous assurer que vous êtes bien le **propriétaire des droits** sur vos contenus.
Mentions obligatoires
Sur votre site, vous devez faire apparaître certaines mentions obligatoires.
Ces mentions concernent les éléments suivants :
Votre entreprise (numéro unique d'identification Siren, coordonnées du dirigeant, etc.),
Vos clients (mails commerciaux, données personnelles, etc.),
Votre site (hébergeur, cookies, etc.).

Choisir ou non de passer par une "place de marché"

Le terme place de marché ou désigne une plateforme en ligne où sont regroupés plusieurs e-commerces.
C'est l'équivalent d'un **centre commercial** physique, mais en ligne.
L'avantage est d'être mieux repéré sur internet parmi les nombreux sites de vente existants.
Vous avez le choix entre des places de marché à grande échelle nationale et internationale (Amazon, Cdiscount, Rueducommerce, etc.) et celles de proximité.
Les places de marché de **proximité** sont plus adaptées pour le **click & collect**.
De nombreuses places de proximité en ligne existent. Vous en trouverez adaptées à vos besoins, vos produits (exemples : Ma Boutique en Ville, Cocote, Monpetit-ecommerce, Deliver).

Gérer vos stocks et choisir un fournisseur

Sauf si vous vendez votre propre production, vous devez choisir un fournisseur. Il s'agit d'un **grossiste** (vendeur en très grande quantité) ou d'un **producteur**.
Vous devez choisir un mode de **gestion de vos stocks**. Il dépendra de la nature de vos produits, selon leur durée et le type de conservation.
Exemple
Les denrées alimentaires sont vite périssables, les vêtements subissent des effets de mode, le vin est un produit adapté à la conservation sur le long terme.

Contrat de vente, livraison, rétractation, retour

Le commerce en ligne est soumis à une **réglementation stricte** que vous devez impérativement respecter.
Il s'agit des règles en matière de contrat, de paiement, de livraison, de rétractation et de retour.

Et aussi…

- Création d'entreprise : déterminer la nature de l'activité d'une entreprise
- Faire du commerce en ligne (e-commerce) : règles à respecter
- Réserver le nom de domaine d'un site internet
- Mentions obligatoires sur le site internet d'un entrepreneur individuel
- Mentions obligatoires sur le site internet d'une société
- Création d'entreprise : formalités d'immatriculation d'une société
- Création d'entreprise : formalités d'immatriculation d'une micro-entreprise (auto-entrepreneur)
- Assurances du micro-entrepreneur (auto-entrepreneur)
- Assurances de la société

Pour en savoir plus

- Programme France Num (portail de la transformation numérique des entreprises)
  Source : Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)
- Guide du vendeur e-commerce
  Source : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
- Que faire quand votre entreprise communique et/ou vend en ligne ?
  Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- RGPD : de quoi parle-t-on ?
  Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- Règles applicables à l'usage de cookies et autres traceurs
  Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- La prospection commerciale par courrier électronique
  Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- Foire aux questions sur la sécurité du commerce électronique
  Source : Ministère chargé de l'intérieur
- Garanties du vendeur : tout savoir avant d'acheter
  Source : Institut national de la consommation (INC)

Où s'informer ?

- Si votre activité est uniquement commerciale :
  Chambre de commerce et d'industrie (CCI)

- Si vous activité est artisanale et commerciale :
  Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA)

- **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**
  Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un commerçant
  Sur internet
  Vous pouvez utiliser le site Signal Conso.
  La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.
  Par téléphone
  0809 540 550
  Numéro non surtaxé
  Heures d'ouverture :
  Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
  Mercredi : de 13h15 à 17h15
  Jeudi : de 8h30 à 12h30
  Vendredi : de 8h30 à 16h
  Par courrier
  DGCCRF – RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex 9

Comment faire pour…
Ouvrir un commerce

Services en ligne

- Entrepreneur : trouver votre formation au numérique
  Outil de recherche
- Financez votre transformation numérique
  Outil de recherche
- Recherche d'un nom de domaine (extensions .fr et extension ultra-marines)
  Outil de recherche
- Recherche d'un nom de domaine (extension en .com, .net, .org)
  Outil de recherche
- Vérifier la disponibilité d'une marque, d'un logo, d'un nom de domaine, d'un dessin ou modèle (payant)
  Outil de recherche
- Déposer une marque en ligne
  Téléservice
- Rétractation d'un achat à distance (sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone)
  Modèle de document
- Guichet des formalités des entreprises
  Téléservice

Et aussi…

- Création d'entreprise : déterminer la nature de l'activité d'une entreprise
- Faire du commerce en ligne (e-commerce) : règles à respecter
- Réserver le nom de domaine d'un site internet
- Mentions obligatoires sur le site internet d'un entrepreneur individuel
- Mentions obligatoires sur le site internet d'une société
- Création d'entreprise : formalités d'immatriculation d'une société
- Création d'entreprise : formalités d'immatriculation d'une micro-entreprise (auto-entrepreneur)
- Assurances du micro-entrepreneur (auto-entrepreneur)
- Assurances de la société

Textes de référence

- Code de la consommation : article L121-20-5
  Contrats conclus à distance et hors établissement
- Code de la consommation : article L213-1
  Archivage du contrat conclu par voie électronique
- Code de la consommation : article L211-1 à L211-4
  Obligations relatives aux contrats, au droit de rétractation et à la prospection commerciale
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7
  Obligation d'information pré contractuelle
- Code de la consommation : articles L221-8 à L221-10-1
  Contrats conclus hors établissement
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15
  Contrats conclus à distance
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17
  Démarchage téléphonique et prospection commerciale
- Code de la consommation : article L221-18
  Droit de rétractation
- Code de la consommation : article L216-3
  Délai de remboursement en cas de retard de livraison
- Code de la consommation : article L232-3
  Droit applicable aux contrats
- Code de la consommation : articles L121-1 à L121-7
  Définition pratiques commerciales déloyales (trompeuses ou agressives)
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4
  Sanctions civiles
- Code de la consommation : articles L242-5 à L242-9
  Sanctions pénales
- Code de la consommation : articles L242-10 à L242-14
  Sanctions administratives
- Code pénal : article 226-18-1
  Sanction en cas de traitement de données à caractère personnel malgré opposition
- Code pénal : articles R625-10 à R625-13
  Sanctions en cas d'atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques
- Code civil : articles 1127-1
  Règles concernant un contrat conclu sous forme électronique
- Code des postes et des communications électroniques : article L34-5
  Protection de la vie privée des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique : article 19
  Mentions obligatoires sur le site du commerçant vis à vis du client
- Arrêté du 20 septembre 2021 désignant l'office d'enregistrement chargé d'attribuer et de gérer les noms de domaine au sein des domaines de 1er niveau du système d'adressage en « .fr »

VILLE DE Châtillon
Hôtel de Ville
Horaires : Lundi, mardi, mercredi et vendredi : de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 18h
Jeudi : 13h30 à 19h — Samedi : la mairie sera fermée du 13 juillet ou 24 août
Adresse : 1, place de la Libération, 92320 Châtillon
Tél. : 01 42 31 81 81