

## JOURNÉE ALLEMAGNE

## L'e-commerce en Allemagne

14 MARS 2017 &gt; Atelier 9h00 – 11h30

Entretiens individuels 11h30 - 18h00

CCI Paris Ile-de-France

6-8 Avenue de la Porte de Champerret- Paris 17



**5<sup>ème</sup> marché mondial, 2<sup>ème</sup> marché européen** : l'e-commerce est devenu en Allemagne un canal de distribution quasiment incontournable en B to C.

**Plus de 45 millions d'e-consommateurs allemands**, proches géographiquement et accessibles dans un contexte monétaire, douanier et juridique maîtrisés, sont à la portée des e-commerçants français.

Pour autant, l'e-consommateur allemand a des attentes spécifiques qu'il convient de prendre en compte pour le séduire et le fidéliser.

Cet atelier permettra à toute entreprise souhaitant développer ses ventes à distance en Allemagne de mesurer le potentiel du marché, d'en connaître ses particularités et de se voir présenter, par un panel d'experts, les recommandations et solutions pratiques pour y réussir.

## PROGRAMME

**ACCUEIL CAFE > 8H45**

MODERATEUR : **Fabienne Daguzé**, Conseiller Europe du Nord - CCI Paris Ile-de-France

**LES SPECIFICITES DU MARCHÉ ALLEMAND**

- Présentation du marché allemand de l'e-commerce et des principales différences France-Allemagne. Quelles solutions pour assurer et optimiser la relation client ?  
*Frédéric Berner, Directeur Général Adjoint CCFA*

**PRINCIPALES ADAPTATIONS A PREVOIR POUR UN E-COMMERÇANT FRANÇAIS EN ALLEMAGNE**

- Spécificité procédurale, tunnel de commande et de confirmation, protection des données, moyens de paiement, domiciliation bancaire, livraison/rétractation, identité et facilité de contact, garantie acheteur, avis clients et gestion des incidents...  
*Jean-Marc Noel, Directeur Général Trusted Shops*  
*Audrey von Essen, Experte juridique Trusted Shops*

**RECOMMANDATIONS MARKETING SPECIFIQUES POUR L'ALLEMAGNE**

- Traductions, design du site, nom de domaine, politique de prix/promo, coût d'acquisition client, SEO, SEA, Shopping, places de marché, comparateurs, labélisation...  
*Marie Gentilucci, Senior Account Manager, Hurra Communications GmbH*

**OPTIMISATION LOGISTIQUE**

- Comment rendre l'accès à la logistique du dernier kilomètre le plus facilement possible, pour les commerçants et leurs clients, de la livraison au retour éventuel ?  
*Thierry Klopp, PDG Deutsche Post Global Mail France S.A.S*

**TEMOIGNAGE D'UN E-COMMERÇANT FRANÇAIS AYANT REUSSI EN ALLEMAGNE**

*Anna Korte, Responsable Expérience Utilisateur Allemagne chez Maisons du monde*

**QUESTIONS-REPOSES**

Entretiens avec les experts, accordés sur demande, par ordre d'arrivée des bulletins d'inscription, dans la limite des places disponibles (durée : 30 minutes)

**Frais de participation : Atelier & Entretien : 90 € TTC (75 € HT) - Nombre de places limité**

## JOURNÉE ALLEMAGNE

## L'e-commerce en Allemagne

14 MARS 2017 &gt; Atelier 9h00 – 11h30

Entretiens individuels 11h30 - 18h00

CCI Paris Ile-de-France

6-8 Avenue de la Porte de Champerret- Paris 17



**Merci de retourner ce bulletin AVANT LE 10 MARS 2017 à l'attention de Fabienne Daguzé :**

♦ **Par courriel** : [service-europe@cci-paris-idf.fr](mailto:service-europe@cci-paris-idf.fr)

♦ **Par courrier** : CCI Paris Ile-de-France /DGA SEDI / Service Europe, 6-8 Avenue de la Porte de Champerret, 75040 Paris cedex 1

Mme/Melle/M : Prénom /Nom \* : .....

Fonction \* : .....

Tel \* : .....Télécopie \* : .....

Email \* : .....

Entreprise \* : .....

Secteur d'activité: .....

Adresse \* : .....

Code postal \* : ..... Ville \* : .....

Site Internet : .....Code NAF \* : .....

N° SIRET \* : .....

Merci d'indiquer votre question et l'intervenant intéressé : .....

.....

\* Mentions obligatoires

**Je souhaite un entretien expert individuel (durée 30 mn) avec :**

- Approche marché / coordonnées Allemagne / relation client (CCFA)
- Audit site marchand / certification / avis clients (Trusted Shops)
- Optimisation marketing (Hurra communication GmbH)
- Optimisation logistique (DHL)
- Contact ultérieur pour une conférence téléphonique

**Je joins un chèque de 90 € TTC (75 € HT) à l'ordre de la «CCIR Paris Ile-de-France DGA SEDI RECETTES»**

**OU par virement de 90 € TTC (75 € HT) :** Agence : BNP PARIBAS IDF INSTITUTIONS (02837). Code Banque : 30004, Code Agence : 02837, N° de compte : 00010953333, RIB : 94 IBAN : FR76 3000 4028 3700 0109 5333 394, BIC : BNPAFRPPXXX ; préciser «Atelier Allemagne e-commerce 14 mars 2017».

**Fait à :** ....., **le** .....

La CCI Paris Ile-de-France/DGA SEDI collecte ces informations pour la gestion de votre inscription. Elles sont conservées deux ans. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, l'internaute dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel [cpdp@cci-paris-idf.fr](mailto:cpdp@cci-paris-idf.fr) Il dispose également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'il peut exercer auprès [service-europe@cci-paris-idf.fr](mailto:service-europe@cci-paris-idf.fr) ou, en cas de difficulté, auprès de [cpdp@cci-paris-idf.fr](mailto:cpdp@cci-paris-idf.fr).

**Signature et cachet de l'entreprise  
(Précédés de la mention "lu et approuvé")**

Les présentes conditions générales de vente ou CGV s'appliquent à toutes les ventes de biens ou de services conclues par la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France (CCI PARIS ILE-DE-FRANCE), 27 avenue de Friedland -75008 PARIS, à l'exclusion :

- des prestations dites encadrées, à savoir celles qui font l'objet d'une convention entre la CCI Paris Ile-de-France et un autre opérateur public ;

- des ventes de certains biens et services qui font l'objet de conditions générales dérogatoires, notamment les CGV applicables aux ventes en ligne conclues à partir du site [www.entreprises.cci-paris-idf.fr](http://www.entreprises.cci-paris-idf.fr) et les CGV applicables aux ventes en ligne du Fichier des entreprises du Grand Paris (FEGP).

## 1. Objet

1.1. Les présentes CGV ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la CCI Paris Ile-de-France s'engage à vendre un bien ou une prestation de service, dont le contenu est décrit dans des conditions particulières de vente et/ou un devis ou un bon de commande.

1.2. Les biens et les services vendus par la CCI Paris Ile-de-France s'adressent à des entreprises, des chefs d'entreprises ou des créateurs d'entreprises : les clients de la CCI Paris Ile-de-France ne peuvent donc pas se prévaloir des dispositions du Code de la consommation, en particulier le droit de rétractation.

1.3. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat.

## 2. Champ contractuel

2.1. Les présentes CGV, ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande, expriment l'intégralité de l'accord des parties. Celles-ci ne pourront donc se prévaloir d'aucun autre document, contrat ou échange antérieurs à la signature du devis ou du bon de commande.

2.2. Lorsqu'elles existent pour certains produits ou prestations de services, les conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente prévalent.

2.3. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, par un tribunal compétent, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties.

2.4. La CCI Paris Ile-de-France peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.

## 3. Documents commerciaux et portée de l'offre

3.1. Les plaquettes et autres documents commerciaux édités ou publiés par la CCI Paris Ile-de-France présentent l'offre de biens et services de la CCI Paris Ile-de-France, étant précisé que les offres et les prix ne sont valables que jusqu'à épuisement du stock. S'il y a lieu, le client est informé de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, dans les meilleurs délais, par courrier ou par courriel.

3.2. Les photographies, visuels et descriptifs présentés dans ces documents commerciaux ne sont pas contractuels. La responsabilité de la CCI Paris Ile-de-France ne peut être engagée si des erreurs s'y sont introduites.

3.3. Dans tous les cas, la CCI Paris Ile-de-France se réserve le droit d'annuler une formation ou une manifestation quelconque lorsque le nombre minimum d'inscrits ou de participants n'est pas atteint. Le montant perçu sera remboursé, mais aucune indemnité ne sera due.

## 4. Prix, frais de livraison et réserve de propriété

4.1. Les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande adressé(s) ou remis au client.

4.2. La CCI Paris Ile-de-France se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sans préavis. Toutefois, elle s'engage à maintenir ses prix pendant une durée de trois mois à compter de la date d'émission d'un devis ou d'un bon de commande.

4.3. A certaines périodes, la CCI Paris Ile-de-France accorde des réductions de prix sur un ou plusieurs produits (biens ou services). Les modalités d'obtention de ces réductions sont indiquées sur les documents commerciaux. Les réductions sont mentionnées sur le devis ou le bon de commande et sur la facture.

4.4. Le prix doit être payé dans le délai de 21 jours à compter de la date d'émission portée sur la facture. Des pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de, sans qu'un rappel soit nécessaire. Le taux de ces pénalités est égal à trois fois le taux d'intérêt légal connu au moment de la conclusion du contrat. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est due en cas de retard de paiement.

4.5. Les frais de livraison font l'objet d'une facturation en sus, sauf en ce qui concerne les publications pour lesquelles il est précisé que ces frais sont déjà inclus dans le prix de vente.

4.6. Les biens demeurent la propriété de la CCI Paris Ile-de-France jusqu'au complet règlement du prix.

## 5. Prise d'effet et durée du contrat

5.1. Le contrat prend effet à la date de réception, par la CCI Paris Ile-de-France, des CGV et, s'il en existe, des conditions particulières de vente et/ou du devis ou du bon de commande acceptés et signé(s) par le client et accompagné(s), le cas échéant, de l'acompte prévu. Au choix du client, ces documents sont remis en mains propres dans les locaux de la CCI Paris Ile-de-France contre récépissé ou bien envoyés par fax, courrier ou courriel.

5.2. La durée du contrat est celle indiquée dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande. Toutefois, si à l'expiration de cette durée, les prestations de services prévues par le contrat ne sont pas achevées, les parties peuvent convenir d'en poursuivre l'exécution pour une durée et selon des conditions financières arrêtées d'un commun accord.

## 6. Obligations des parties en cas de vente de biens

### 6.1. Obligations de la CCI Paris Ile-de-France.

6.1.1. Conformément aux dispositions légales, la CCI Paris Ile-de-France s'engage à livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. La CCI Paris Ile-de-France garantit également le client contre les défauts cachés de la chose vendue, dans les conditions posées par les articles 1641 et suivants du Code civil.

6.1.2. Les biens matériels sont livrés en France métropolitaine dans un délai moyen de 3 à 15 jours ouvrables à compter du paiement. Les colis sont livrés par un transporteur extérieur à la CCI Paris Ile-de-France, à l'adresse indiquée par le client sur le devis ou le bon de commande. La CCI Paris Ile-de-France ne saurait donc ni garantir une heure précise de livraison, ni être tenue responsable des éventuels retards ou des problèmes de livraison imputables au transporteur ou à une faute du client (adresse incomplète ou erronée).

6.1.3. Toutefois, si le colis n'a pas été livré dans le délai d'un mois à compter de la commande, pour toute autre cause que la force majeure ou une faute du client, la vente peut être résolue à la demande du client. Les sommes versées lui sont alors remboursées dans les meilleurs délais.

6.1.4. Le transfert des risques s'opère dès la livraison.

## 6.2. Obligations du client

6.2.1. Le client s'engage à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande.

6.2.2. Le client s'engage à fournir tous les informations utiles à la livraison (nom, adresse,...). A défaut, la CCI Paris Ile-de-France n'est pas tenue de valider la commande. Lorsque l'insuffisance ou le caractère erroné des informations fournies par le client entraîne l'impossibilité de livrer le bien, le client reste redevable du paiement du prix et ne peut prétendre à aucun remboursement.

6.2.3. Le client doit contrôler les biens lors de la livraison. Les réserves éventuelles doivent être portées sur le bordereau de livraison présenté par le transporteur ; à défaut, elles doivent immédiatement être portées à la connaissance de la CCI Paris Ile-de-France par fax, courrier ou courriel.

## 7. Obligations des parties en cas de vente de prestation de services

### 7.1. Obligations de la CCI Paris Ile-de-France

7.1.1. Les prestations de services proposées par la CCI Paris Ile-de-France mettent à sa charge une obligation de moyens. La CCI Paris Ile-de-France s'engage en particulier à fournir tous les moyens humains adéquats et à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de sa prestation. Le cas échéant, des conseillers de la CCI Paris Ile-de-France interviennent chez le client : ils restent alors sous l'autorité et la responsabilité de la CCI Paris Ile-de-France.

7.1.2. A l'issue de sa prestation, la CCI Paris Ile-de-France s'engage, s'il y a lieu, à remettre au client le(s) bien(s) livrable(s) mentionné(s) dans les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande.

7.1.3. La prestation est réalisée sur la base des informations et documents que le client a transmis à la CCI Paris Ile-de-France par écrit ou lors de leurs entretiens et échanges en face à face. Ils sont considérés comme exacts et sincères. Dans le cas d'un diagnostic notamment, les recommandations formulées dans le cadre ou à l'issue de la prestation correspondent à la situation de l'entreprise telle qu'elle a été décrite par le client au moment de l'exécution du contrat. La CCI Paris Ile-de-France décline toute responsabilité en cas d'omission, d'insuffisance, d'inexactitude ou d'erreur concernant les informations ou les documents qui lui sont transmis par le client.

7.1.4. Dans le cas où la responsabilité de la CCI Paris Ile-de-France serait engagée, l'indemnité à laquelle le client pourrait prétendre est plafonnée au prix de la prestation.

### 7.2. Obligations du client

7.2.1. Le client s'engage à régler le prix et à respecter les modalités et dates de règlement mentionnées sur les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande.

7.2.2. Le client s'engage à fournir à la CCI Paris Ile-de-France tous les moyens utiles à l'exécution de la prestation de services. Il s'engage en particulier à indiquer nommément les personnes qui seront les interlocuteurs des conseillers de la CCI Paris Ile-de-France, à honorer les rendez-vous et à fournir l'ensemble des informations et documents utiles à l'exécution de la prestation de la CCI Paris Ile-de-France.

7.2.3. Si la prestation nécessite une ou plusieurs visites dans ses locaux, le client s'engage à fournir la logistique d'accueil requise.

7.2.4. Lorsque le non-respect de ces obligations par le client rend impossible l'exécution de sa prestation par la CCI Paris Ile-de-France, la résiliation du contrat qui en résulte ne donne lieu à aucun remboursement au profit du client.

## 8. Confidentialité, propriété intellectuelle et protection des données personnelles

8.1. Les informations transmises par le client à la CCI Paris Ile-de-France sont considérées comme strictement confidentielles dans la mesure où elles n'ont pas été rendues publiques par d'autres voies. Le (ou les) bien(s) livrable(s), réalisé(s) par la CCI Paris Ile-de-France pour le compte du client, est (sont) strictement confidentiel(s). La CCI Paris Ile-de-France s'engage à ne pas le(s) diffuser sans son accord exprès.

8.2. Tous les textes et toutes les représentations iconographiques et photographiques de la CCI Paris Ile-de-France relèvent de la législation française et internationale sur la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés.

8.3. Des données à caractère personnel sont collectées afin de répondre à la demande du client et au-delà le tenir informé des offres de service de la CCI Paris Ile-de-France. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers.

8.4. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès qu'il peut exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel [cpdp@cci-paris-idf.fr](mailto:cpdp@cci-paris-idf.fr). Il dispose également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'il peut exercer auprès du service en charge du produit ou, en cas de difficulté, auprès de [cpdp@cci-paris-idf.fr](mailto:cpdp@cci-paris-idf.fr).

## 9. Validité des modes de communication

Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé par les présentes CGV, les conditions particulières de vente et/ou le devis ou le bon de commande, le client reconnaît la validité et la valeur probante des courriers électroniques (courriels) et des télécopies (fax) échangés avec la CCI Paris Ile-de-France dans le cadre de l'exécution du contrat et leur attribue la même valeur qu'un courrier postal.

## 10. Responsabilité

La CCI Paris Ile-de-France ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée lorsque le retard, la mauvaise exécution ou l'inexécution du contrat est imputable au client ou qu'elle est liée à un cas de force majeure.

## 11. Droit applicable-Tribunaux compétents

Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclues par la CCI Paris Ile-de-France, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Les tribunaux de Paris sont les seuls compétents pour tout litige ou différend les concernant.

## 12. Relation Clients

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser au Centre de Contact Client 0820 012 112 (0,12 €/minute), du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30 ou transmettre un courriel à [info-ccc@cci-paris-idf.fr](mailto:info-ccc@cci-paris-idf.fr).

DATE ET SIGNATURE

CACHET DE LA SOCIETE