

Fiches pratiques conso



Achat ticket de caisse et de carte bancaire

À compter du 1^{er} août 2023, les tickets de caisse et de carte bancaire doivent être remis à la demande du client, et non imprimés systématiquement. Dans certains cas, ces tickets doivent néanmoins être obligatoirement remis au client, ou envoyé par mail s'il l'accepte.

Quand est-ce que son ticket doit être remis au client ?

Quand le client le demande (article L541-15-10 du code de l'environnement) L'information selon laquelle le client peut demander un ticket de caisse doit ainsi figurer à proximité du lieu de paiement. Un ticket de caisse peut notamment être utile pour les produits manufacturés bénéficiant de la garantie légale de conformité (textiles, vaisselle, produits de quincaillerie, ustensiles de cuisine...) et obtenir leur remboursement ou leur échange en cas de problème...

Quand le consommateur doit être informé de la garantie légale de conformité (GLC) qui couvre le bien qu'il achète, en cas de défaut : électroménager, informatique, électroniques, téléphonie, appareils photo, appareils de bricolage et jardinage, jeux et jouets, articles de sport, les montres et produits d'horlogerie, les articles d'éclairage et luminaires, les lunettes de

soleil, les meubles. La mention de la garantie doit ainsi figurer sur le ticket de caisse ou la facture (décret n° 2021-609 du 18 mai 2021).

Quand il s'agit d'un ticket imprimé par une balance : boucherie, fruits et légumes...

Pour le paiement de prestations de services supérieures ou égales à 25 €, (article 1 de l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983, pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation) : coiffeurs, garagistes, les cordonniers... Toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note (ou facture) lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise). Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande et cette possibilité doit être affichée.

Pour le paiement de prestations d'hôtels ou de restaurants (arrêté n°25 361 du 08/06/1967).

Pour les opérations de carte bancaire annulées, non abouties, ou de préautorisation (pompe à essence automatique, réservation d'hôtel, caution pour la location de voiture...) ou concernant un remboursement ([article D.541-371](#) du code de l'environnement).

Pour les tickets qui servent ensuite au calcul du montant à payer pour la prestation rendue : péage d'autoroute, parking...

Le ticket peut-il être envoyé par SMS ou mail plutôt qu'imprimé ?

Oui, mais uniquement si le consommateur l'accepte, sinon le commerçant devra lui remettre sur papier. Le commerçant ne pourra par ailleurs utiliser ces coordonnées à des fins commerciales uniquement si son client y consent.

Quelles sont les mentions qui doivent figurer sur un ticket ou une note ?

Le ticket de caisse est un reçu remis au client lors de son passage en caisse. Il sert de preuve d'achat et doit comporter les coordonnées du professionnel, la désignation des produits achetés, leur quantité et leur prix, ou encore, la date et l'heure.

La note (la facture remise à un particulier) doit indiquer notamment :

- si date de rédaction ;
- le nom et d'adresse du prestataire ;
- Le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- la date et le lieu d'exécution de la prestation ;

Le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation

de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie. Toutefois le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de service a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés.

Le cas échéant, l'existence d'une garantie légale de conformité pour le bien acheté.

La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

La note doit être établie en double exemplaire. L'original est remis au client, le double est conservé par le professionnel.

Textes de référence

Code de l'environnement – articles : [L541-15-10](#) et [D.541-371](#)

Décret n° [2021-609 du 18 mai 2021](#)

[Arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 – article 1](#)

[Arrêté n° 25-361 du 09/06/1967](#)

Lire aussi

Fiches pratiques sur le site internet de la CCRF :
- [sur la facturation entre professionnels](#)

- [sur les garanties légales de conformité](#)

Site [Entreprendre.services-public.fr](#) :
[Mentions obligatoires sur une facture](#) Sur [Entreprendre.service-public.fr](#)

FAQ sur le ticket de caisse :
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/impression-des-tickets-de-caisse-et-autres-la-demande-des-clients>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



Pour être alerté des produits dangereux :



Pour contacter la DGCCRF :



Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©AdobeStock