



JURISADOM



Maîtriser la vente B to C

Présentation :

La vente entre un professionnel et un consommateur représente une relation commerciale particulière que le législateur encadre très strictement. Il est donc indispensable pour les professionnels de maîtriser le cadre réglementaire de la vente B to C.

Organisation :

Durée : 2 jours (14 heures)

Tarif : 950€ Nets de taxes/jour de formation quel que soit le nombre de participants

Public concerné : Directeur d'entreprise/responsable commercial

Pré requis : Aucun

Les + JURISADOM

Formation conçue avec un vocabulaire clair et accessible.

Etude de cas et mises en situation concrètes

Fourniture de modèles et conseils pratiques

Objectifs de formation

Maîtriser les obligations réglementaires de l'entreprise

Rédiger des conditions générales de vente efficaces

Gérer les contentieux avec les consommateurs

Programme

1^{ère} partie : Le contrat de vente B to C

Obligation générale d'information
Etendue de l'obligation d'information

Les caractéristiques principales du produit
Les prix, délais, garanties responsabilité...
Le droit de rétractation

Les conditions générales de vente (CGV)
Utilité et opposabilité des CGV
Les clauses indispensables des CGV
Les clauses complémentaires des CGV
Les clauses interdites ou privées d'effet

3^{ème} partie : Repérer et éviter les pratiques déloyales et les clauses abusives

Les pratiques déloyales
L'utilisation déloyale de signes de qualité
L'indisponibilité des produits
La réalité du SAV
La transformation d'une obligation légale en engagement faussement contractuel
Les entraves aux recours
L'invitation à l'achat trompeuse

Les clauses abusives
Typologie des clauses abusives
Sanction des clauses abusives

2^{ème} partie : La protection du consommateur en cas de vente par internet

Les spécificités des CGV dans le cadre d'internet

Documents et informations devant être fournis aux consommateurs

Durée de validité de l'offre

Procédure de « double clic »

4^{ème} Partie : Gérer les litiges avec les consommateurs

Les principaux litiges

Typologie des litiges

Identification des demandes des consommateurs
Les règlements amiables
Les règlements judiciaires des contentieux