Formation Droit de la vente à distance et du e-commerce

Référence : JCVEN358

Nombre de stagiaires max : 5

Modalités d'inscription :
Les inscriptions sont possibles :

- **Jusqu'à 48 heures avant le début de la formation**, sous réserve des places disponibles, pour les financements en **autofinancement ou via le plan de développement des compétences de l'entreprise**.
- **Environ 4 semaines avant le début de la formation** pour les demandes de financement auprès d\'un **OPCO** ou de **France Travail**, afin de permettre l'instruction du dossier.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
Devictio s'engage à favoriser l'accès à ses formations aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les possibilités d'adaptation de la formation à vos besoins, nous vous invitons à contacter notre référent handicap :

- 04 72 64 25 19
- formation@devictio.fr

Public visé :

- Dirigeants et responsables d’entreprises exerçant une activité de vente à distance.
- Responsables et collaborateurs de sites e-commerce.
- Responsables commerciaux et responsables de la relation client.
- Collaborateurs des services juridiques, conformité et administration des ventes.
- Responsables marketing et chefs de projet digital.
- Responsables et collaborateurs des services clients et après-vente.
- Entrepreneurs souhaitant créer ou sécuriser une activité de vente en ligne.

Objectifs :

- Identifier le cadre juridique applicable à la vente à distance et au commerce électronique.
- Distinguer les principales obligations applicables aux relations BtoC et BtoB.

- Identifier les mentions et informations devant être communiquées au client.
- Comprendre les règles relatives à la formation du contrat électronique.
- Vérifier les principales étapes d'un parcours de commande en ligne.
- Appliquer les règles relatives au droit de rétractation et à ses exceptions.
- Identifier les obligations concernant le paiement, la livraison et les garanties.
- Prévenir les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.
- Comprendre les obligations relatives aux réclamations et à la médiation de la consommation.
- Repérer les principaux risques de non-conformité dans ses pratiques.
- Définir les actions permettant de sécuriser son activité de vente à distance.

Compétences visées :

- Identifier les principales règles applicables à la vente à distance et au e-commerce.
- Distinguer les obligations applicables aux relations BtoC et BtoB.
- Vérifier la présence des principales informations précontractuelles.
- Repérer les pratiques commerciales susceptibles de présenter un risque juridique.
- Analyser les principales étapes d'un parcours de commande en ligne.
- Appliquer les règles relatives au droit de rétractation et au remboursement.
- Identifier les obligations relatives au paiement, à la livraison et aux garanties.
- Organiser le traitement des réclamations et l'orientation vers la médiation.
- Repérer les principaux écarts entre ses pratiques et les exigences applicables.
- Construire une liste d'actions prioritaires pour sécuriser son activité.

Moyens techniques et pédagogiques :

- Apports juridiques présentés de manière accessible et illustrés par des exemples concrets.
- Analyse de situations rencontrées dans la vente en ligne et à distance.
- Études de cas portant sur l'information précontractuelle, la commande, la rétractation et la livraison.
- Examen d'exemples de mentions, de parcours d'achat et de pratiques commerciales.
- Exercices d'identification des risques et des non-conformités.
- Échanges autour des pratiques professionnelles des participants.
- Utilisation d'une grille de contrôle des principales obligations.
- Identification des actions prioritaires à mettre en œuvre dans son activité.

Modalités d'évaluation :

Une évaluation pédagogique (orale et/ou écrite) est effectuée à la fin de votre formation afin d'attester l'acquisition de connaissances.
Exercice de synthèse.

Validation de la formation :

- Les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de questions, d'exercices et d'études de cas.
- Un exercice de synthèse permet d'évaluer la capacité du participant à identifier les obligations applicables à une situation de vente à distance.
- L'atteinte des objectifs pédagogiques fait l'objet d'une évaluation en fin de formation.
- Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant à l'issue du parcours.

Pré-requis :

- Aucun prérequis juridique spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Une connaissance générale de son activité et de son parcours de vente facilite la mise en application des notions abordées.
- Les participants sont invités à venir avec des exemples de pratiques, de documents ou de problématiques rencontrées dans leur activité.

Durée : 1 jour(s) / 7 heures

Points abordés :

Comprendre le cadre juridique de la vente à distance

- Définir la vente à distance et le contrat conclu par voie électronique.
- Identifier les principaux textes applicables à la vente en ligne.
- Distinguer les relations avec les consommateurs et les professionnels.
- Comprendre les responsabilités du vendeur ou du prestataire.
- Identifier les autorités et organismes compétents.
- Mettre en place une veille juridique adaptée à son activité.

Identifier les informations obligatoires

- Identifier les mentions permettant au client de connaître le professionnel.
- Présenter clairement les caractéristiques essentielles du bien ou du service.
- Communiquer les prix, frais supplémentaires et modalités de paiement.
- Informer le client sur la livraison ou l'exécution de la prestation.
- Présenter les garanties légales et commerciales.
- Informer sur le droit de rétractation, ses modalités et ses exceptions.
- Communiquer les modalités de traitement des réclamations et de médiation.
- Veiller à la lisibilité et à l'accessibilité des informations.

Sécuriser la présentation de l'offre et les pratiques commerciales

- Distinguer information commerciale, publicité et engagement contractuel.
- Identifier les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

- Sécuriser la présentation des prix, promotions et réductions.
- Vérifier la disponibilité des produits et la réalité des offres annoncées.
- Encadrer l'utilisation des avis clients et des éléments de preuve sociale.
- Prévenir les formulations susceptibles d'induire le consommateur en erreur.
- Identifier les points de vigilance liés aux techniques de vente numériques.

Sécuriser le parcours de commande et la formation du contrat

- Identifier les différentes étapes de formation du contrat électronique.
- Permettre au client de vérifier et de corriger sa commande.
- Présenter les caractéristiques essentielles et le prix avant la validation.
- Informer clairement le client de son obligation de paiement.
- Recueillir l'acceptation des conditions contractuelles.
- Adresser une confirmation de commande sur un support durable.
- Conserver les éléments permettant d'établir la preuve du contrat.
- Identifier les conditions d'archivage et d'accès aux contrats.

Maîtriser le droit de rétractation

- Identifier les contrats bénéficiant d'un droit de rétractation.
- Connaître le délai légal et son point de départ.
- Informer le client sur les conditions et modalités d'exercice de ce droit.
- Mettre à disposition un formulaire type de rétractation.
- Identifier les principales exceptions prévues par la réglementation.
- Traiter les demandes de rétractation et organiser les retours.
- Appliquer les règles relatives aux frais de retour et au remboursement.
- Mesurer les conséquences d'une information absente ou incorrecte.

Encadrer le paiement, la livraison et l'exécution du contrat

- Présenter les moyens et conditions de paiement.
- Identifier les points de vigilance liés à la sécurisation des paiements.
- Informer le client de la date ou du délai de livraison.
- Comprendre les responsabilités du professionnel dans l'exécution du contrat.
- Gérer les retards, indisponibilités et défauts de livraison.
- Appliquer les règles concernant le transfert des risques.
- Organiser la preuve de la livraison ou de l'exécution de la prestation.

Appliquer les garanties et gérer le service après-vente

- Distinguer garantie légale de conformité, garantie des vices cachés et garantie commerciale.
- Informer correctement le client sur les garanties applicables.
- Identifier les responsabilités respectives du vendeur et du fabricant.
- Traiter les demandes relatives à un produit non conforme ou défectueux.

- Formaliser les procédures internes de prise en charge.
- Assurer la traçabilité des demandes et des réponses apportées.

Prévenir et traiter les réclamations et les litiges

- Mettre en place un processus accessible de traitement des réclamations.
- Analyser la nature juridique d'une demande ou d'un litige.
- Conserver les documents et preuves utiles.
- Identifier les solutions amiables pouvant être proposées.
- Comprendre le rôle du médiateur de la consommation.
- Informer le client sur les dispositifs de médiation disponibles.
- Identifier le rôle de la DGCCRF et de SignalConso.
- Prévenir les litiges récurrents par l'amélioration des procédures internes.

Examiner la conformité de son parcours de vente

- Cartographier les principales étapes du parcours client.
- Vérifier la présence et l'accessibilité des informations obligatoires.
- Analyser un exemple de fiche produit ou de présentation de service.
- Examiner le processus de commande et de confirmation.
- Vérifier les modalités de rétractation, de livraison et de remboursement.
- Repérer les principaux écarts et points de vigilance.
- Hiérarchiser les mesures correctives à mettre en œuvre.
- Construire une première liste de contrôle adaptée à son activité.

NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1050 €* (1050 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA