DROIT DES AFFAIRES

Contrat de vente en B to C : informer le consommateur, rédiger et sécuriser

Vendre à un consommateur impose un formalisme que les conditions générales reprennent rarement dans leur totalité. L'information précontractuelle, les modalités de rétractation et l'articulation des garanties sont souvent traitées par recopie d'un modèle trouvé ailleurs. Le moindre manquement se paie ensuite en litiges clients et en observations de l'administration. Cette session de trois heures reprend le contrat de vente aux consommateurs étape par étape. Les participants examinent des conditions générales existantes, repèrent les clauses susceptibles d'être jugées abusives et rédigent les mentions attendues pour la vente à distance comme pour la vente en magasin.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 399 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Juristes d'entreprise responsables juridiques et responsables commerciaux en charge des conditions de vente.

PRÉREQUIS
Connaître les principes du droit des contrats et intervenir sur des ventes aux particuliers.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Déterminer les informations à délivrer avant la conclusion du contrat
- Rédiger les clauses essentielles des conditions générales de vente
- Identifier les clauses susceptibles d'être qualifiées d'abusives
- Organiser le traitement du droit de rétractation dans la vente à distance
- Articuler garantie légale et garantie commerciale dans les documents

03 Programme détaillé

M1 L'information précontractuelle

- Ce que le professionnel doit dire avant la vente
- Caractéristiques essentielles du bien ou du service
- Prix et frais annexes portés à la connaissance du client
- Identité du vendeur et modalités de contact
- Preuve de la délivrance de l'information
- Cas pratique : Les participants contrôlent une page de vente et listent les informations absentes ou insuffisantes.

M2 La rédaction des conditions générales

- Des clauses qui tiennent
- Formation du contrat et acceptation des conditions
- Livraison transfert des risques et retard
- Paiement et clauses financières
- Repérage des clauses susceptibles d'être jugées abusives
- Atelier : Chaque participant réécrit trois clauses signalées comme fragiles dans des conditions générales existantes.

M3 Après la vente

- Rétractation et garanties
- Droit de rétractation et exceptions applicables
- Modalités de retour et de remboursement
- Garantie légale de conformité et garantie commerciale
- Traitement des réclamations et prévention du litige
- Mise en situation : Un client exerce une demande contestée et les participants rédigent la réponse du professionnel.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 399 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr