

● E-commerce, m-commerce : aspects juridiques, process et documents contractuels

Sécuriser son activité en ligne (sites et applications mobiles)

Code
12472

Durée
1 jour / 7 heures

Tarif Inter*
1267 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- Formaliser la relation contractuelle avec le cyber-consommateur
- Encadrer les offres promotionnelles à destination du cyber-consommateur
- Sécuriser les traitements des données de ses clients

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

Formaliser la relation contractuelle avec le cyber-consommateur

Délimiter le périmètre du e-commerce

- État des lieux du e-commerce aujourd'hui
- Notions juridiques (sites marchands, marketplaces, applications mobiles...)

Sécuriser la phase pré-contractuelle

- Obligation précontractuelle d'information renforcée
- Contenu des informations à communiquer
- Démarchage téléphonique et prospection commerciale
- Identification des clauses abusives
- Rédaction des CGV

Encadrer le contrat conclu en ligne

- Les contrats conclus à distance
- La formation du contrat en ligne
- Le processus d'acceptation
- Le paiement en ligne
- La confirmation de la commande
- Les règles de preuve et d'archivage

PUBLIC

Directeurs juridiques – Responsables juridiques – Juristes – Responsables commerciaux et e-commerce – Collaborateurs du service commercial et e-commerce – Avocats

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances en matière de vente en B to C ou avoir suivi la formation :

🔗 [Contrat de vente en B to C : information, rédaction, sécurisation – Instant learning \(12451\)](#)

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec

vos accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

Anticiper les risques d'inexécution et les litiges après-vente

- Garanties et SAV
- Livraison : délais, responsabilités, pénalités
- Droit de rétractation du consommateur
- Recours à la médiation

Encadrer les offres promotionnelles à destination du cyber-consommateur

Avis en ligne

Référencement du site marchand

Promotions par le prix et par le jeu

Pratiques à risques

Sécuriser les traitements des données de ses clients

Intégrer les obligations découlant de l'utilisation d'une plateforme digitale

- Obligations relatives aux données personnelles : CGU, politique de cookies et de données personnelles
- Référencement et intermédiation
- Lutte contre la fraude

Mesurer l'étendue des contrôles de l'administration

- Distinguer la typologie de contrôles
- Lister les sanctions encourues

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

...

PARIS

- 25 Sep. 2026
- 1 Déc. 2026

A DISTANCE

- 25 Sep. 2026
- 1 Déc. 2026

