



BIOTEXT

Créateur de textiles bio

Formation Conseiller de vente directe
Module 2
Le cadre légal et le Code éthique de la
vente directe



Le code de la consommation

Obligation d'information :

En tant que vendeur, vous devez vous identifier et informer sur tous les aspects de l'offre.

Cette information est formalisée par un document d'information précontractuelle (DIP) à faire signer par le client.



Le Code de la consommation

Démarche commerciale respectueuse du client

:

- Interdiction des pratiques commerciales agressives
- Respect de la vie privée
- Conseil personnalisé
- Respect du client fragile : manque d'expérience, âge, langue...



Le code de la consommation

Contractualisation de la vente :

- Signature préalable de la DIP
- Fourniture d'un bon de commande à dater et signer
- Mention du droit de rétractation



Le code de la consommation

Palement :

La loi prévoit l'interdiction de paiement dans un délai de 7 jours en cas de vente directe à domicile.

Le paiement peut être immédiat si la vente a été réalisée lors d'une réunion à domicile.



Le code de la consommation

Livraison :

La livraison doit être conforme aux engagements pris.



Le code éthique de la vente directe

Un code éthique de la vente directe est respecté par l'entreprise.

Ce code reprend et renforce la protection du consommateur.



Le code éthique de la vente directe

Il met en place une Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD).

Les plaintes émises par le consommateur sont traitées dans un délai de 2 mois.

Le recours est gratuit.