

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### **COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA GARANTIE ET CONSTRUIRE UNE POLITIQUE DE GARANTIE PERFORMANTE** **« Tous les aspects juridiques, techniques et économiques de la garantie »**

#### **PUBLIC VISE**

Dirigeants d'entreprise, managers commerciaux/SAV/service client, responsables de la garantie clients/fournisseurs, responsables marketing, responsables juridiques.

#### **PRE REQUIS** : Aucun

#### **OBJECTIFS**

Etre capable :

- de comprendre les enjeux liés à la garantie
- de comprendre les aspects juridiques, économiques et marketing de la garantie
- d'acquérir les outils pour construire une politique de garantie
- d'obtenir la meilleure application possible de la garantie de la part des fournisseurs
- d'apprécier la validité d'une demande de garantie et réduire les litiges en garantie

#### **DUREE** : 1 jour (7 heures)

#### **METHODE PEDAGOGIQUE**

Animation avec paper-board et diaporama

- Formation orale et visuelle
- Etudes de cas
- Questions / Réponses
- Débriefing de groupe

#### **MOYENS PEDAGOGIQUES**

Pour plus d'efficacité, nos formations s'appuient sur une pédagogie adaptative alternant :

- les méthodes déductive et démonstrative pour l'acquisition des concepts,
- les méthodes actives (form'action) intégrant des travaux dirigés, exercices et études de cas pour favoriser l'assimilation et la consolidation des connaissances

#### **MODALITÉS D'EVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE**

- Questionnaire en amont de la formation permettant d'identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quizz de début et fin de formation permettant d'identifier l'atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

**TYPE DE FORMATION** : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

**NOMBRE DE STAGIAIRES** : entre 4 à 8 personnes maximum

### **PROGRAMME**

- Définition de la garantie
- Comprendre les différentes formes de garantie
- Comparer le contexte de la garantie face aux consommateurs et aux professionnels
- Approfondissement de la garantie légale des vices cachés
- Approfondissement de la garantie légale de conformité
- Approfondissement de la garantie contractuelle
- Approfondissement de la garantie européenne
- Approfondissement de la garantie internationale
- L'intérêt des extensions de garantie
- Appréhender les composants d'une politique de garantie performante
- Les clauses abusives à éviter
- La garantie à appliquer selon le contexte de l'entreprise
- Exemples et mises en application pour bien traiter les demandes de garantie

### **SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION**

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions en « présentielle » organisée en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

*Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.*

**Contact référent Handicap SEDL :** [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

**FORMATEUR** : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

**DELAI D'INSCRIPTION** : Au plus tard 15 jours avant la session

***Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.***

***Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques***

***Renseignements & inscriptions - 01 49 89 32 36 - [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)***

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

**LES ASPECTS JURIDIQUES, TECHNIQUES ET ECONOMIQUES  
DE LA GARANTIE (DES BIENS DURABLES)**

Entreprise (à facturer) : \_\_\_\_\_

SIRET : \_\_\_\_\_ email (comptabilité) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Resp. de l'inscription : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

email stagiaire(s) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

| DATE               | LIEU           | NOM & PRENOM | FONCTION DANS L'ENTREPRISE |
|--------------------|----------------|--------------|----------------------------|
| mardi 30 juin 2026 | NOISY LE GRAND | -<br><br>-   | -<br><br>-                 |

**Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session**

**Le bon déroulement de cette formation est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.**

**Coût de la formation : (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)**

**Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **630,00 € TTC** (525,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **598,50 € TTC** (498,75 € HT)

**Non adhérent :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **1 134,00 € TTC** (945,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **1 077,30 € TTC** (897,75 € HT)

**Règlement :**

Correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation :

☐ **par chèque** d'un montant de \_\_\_\_\_ € TTC à l'ordre de **SEDL** -19 rue de l'Université 93160 Noisy Le Grand

☐ **par virement**

**RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE**

Titulaire du compte : **SEDL** - Banque : **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

code banque : **30003** - code guichet : **03535** - n° de compte : **000200004000** - Clé RIB : **40**

Domiciliation : **SG Noisy le Grand ENT (03535)**

Identifiant international de compte bancaire – IBAN : **FR76 3000 3035 3500 0200 0400 040**

Identifiant international de l'établissement bancaire – BIC-ADRESSE SWIFT **SOGEFRPP**

**Accessibilité :**

*Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.*

*Merci de nous contacter si besoin – Tél. : 01 49 89 32 36 – [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)*

**Empêchement d'un participant :**

*En cas d'empêchement pour un cas de force majeure, l'inscription sera reportée sur une autre session. Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation).*

Cachet de l'entreprise et signature :

*Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr).*

*En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.*