

Mise à jour : 13 Octobre 2025 – Applicables aux actions de formation inter/intra, missions de conseil et séances de coaching réalisées en présentiel par ACTES MANAGEMENT S.A.S.

1. Désignations & Définitions

- « Client » : personne physique ou morale signataire d'un devis/contrat pour une prestation de formation, de conseil ou de coaching.
- « Stagiaire » : personne physique participant à une action de formation.
- « OPCO » : opérateur de compétences en charge d'un financement éventuel.
- « CGV » : les présentes conditions générales de vente.

2. Objet – Champ d'application

Les présentes CGV régissent toute prestation de formation professionnelle, de conseil et de coaching réalisée par ACTES MANAGEMENT S.A.S., en ses locaux, chez le Client ou dans des locaux tiers. Elles prévalent sur toute condition d'achat du Client, sauf conditions particulières dûment acceptées par écrit.

3. Documents contractuels

- Devis et/ou proposition commerciale précisant objet, programme, durée, lieu, prix et modalités.
- Convention de formation (professionnels) ou contrat de formation (particuliers) selon le Code du travail.
- Les présentes CGV et, le cas échéant, le règlement intérieur applicable aux stagiaires (consultable et téléchargeable <https://actes-management.fr/about-us/>)
-

4. Prix – Facturation – Règlement

- Les prix sont indiqués en HT, TVA, et TTC. Les formations peuvent être exonérées de TVA selon l'article 261-4-4 a du CGI.
- Sauf stipulation contraire, acompte possible indiqué au devis/convention ; toute session entamée est due en totalité.
- Règlement par virement bancaire (coordonnées et délais communiqués sur la facture).

5. Prise en charge par un OPCO

- Il appartient au Client de solliciter et d'obtenir la prise en charge avant le démarrage.
- En cas de prise en charge partielle ou de non-paiement par l'OPCO, le solde non financé est facturé au Client.
- À défaut d'accord reçu dans les 30 jours suivant la fin de la formation, la totalité est due par le Client.

6. Retard de paiement – Pénalités

En cas de retard, pénalités conformément à l'article L441-10 du Code de commerce (taux légal multiplié par 3) et indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

7. Droit de rétractation des particuliers (contrat de formation)

Conformément à l'article L6353-5 du Code du travail, le particulier dispose d'un délai de 10 jours à compter de la signature du contrat de formation pour se rétracter par lettre recommandée avec AR.

8. Annulation – Report – Absence

- Toute demande d'annulation ou de report doit être notifiée par écrit (contact@actes-management.fr).
- Si annulation par le Client : barèmes et modalités selon le devis ou la convention ; à défaut, la session entamée est due.

Conditions Générales de Vente

Formations, Conseil & Coaching

(interventions présentiellees)



- En cas d'annulation par ACTES MANAGEMENT (indisponibilité, force majeure), report prioritaire ; à défaut, remboursement des sommes versées, hors tout autre dédommagement.

9. Propriété intellectuelle – Supports

Les supports remis pendant la formation sont protégés par le droit d'auteur. Leur reproduction et diffusion sont interdites sans autorisation écrite. Un droit d'usage personnel et non cessible est accordé au Client et/ou aux stagiaires pour les besoins de la formation.

10. Confidentialité – Données personnelles (RGPD)

- Les informations échangées sont confidentielles.
- Les données à caractère personnel sont traitées aux fins d'organisation et de suivi des prestations conformément à la politique de confidentialité. Droits RGPD : formation@actes-management.fr.

11. Responsabilité – Assurance

ACTES MANAGEMENT est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs, dans la limite du montant hors taxes payé par le Client pour la prestation en cause.

12. Force majeure – Maintenance – Accessibilité

Aucune partie n'est responsable en cas d'empêchement résultant d'un événement de force majeure. Les reports nécessaires à la sécurité des personnes et au respect des obligations légales ne sauraient ouvrir droit à indemnisation.

13. Réclamations – Médiation (consommateurs)

Pour toute réclamation, écrivez-nous à contact@actes-management.fr.

Si aucun accord amiable n'est trouvé, et **lorsque le droit de la consommation s'applique**, vous pouvez recourir **gratuitement** à la médiation de la consommation, conformément aux articles **L.616-1, R.616-1** et **L.612-1** du Code de la consommation.

Médiateur compétent :

CNPM – MÉDIATION CONSOMMATION (N° d'adhérent : **CNPM26632**)

- Déposer une demande : <https://cnpm-mediation-consommation.eu>
- Adresse postale : **CNPM – Médiation – Consommation, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond**

Le consommateur dispose du droit de saisir ce médiateur **sans frais** pour tenter de résoudre le litige à l'amiable.

14. Droit applicable – Juridictions compétentes

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, compétence des juridictions du ressort du siège d'ACTES MANAGEMENT, sous réserve des règles d'ordre public.

ACTES MANAGEMENT S.A.S. – 9 impasse du Clos du Château – 31330 Larra – SIRET 909 580 235 00010 – NDA 76311119131 – contact@actes-management.fr – <https://actes-management.fr>