



Version : 13 octobre 2025 – Applicable en France – Cohérente avec nos CGV en vigueur.

Cette politique précise les conditions de retours, annulations et remboursements pour : (A) nos prestations présentielles de formation, conseil et coaching ; (B) la vente en ligne de contenus numériques téléchargeables sur actes-management.fr. Elle complète nos CGV correspondantes, sans s'y substituer.

A. Prestations présentielles (formation, conseil, coaching)

- Base contractuelle : devis/convention/contrat + CGV « Formations, Conseil & Coaching ».
- Annulation/Report par le Client : selon barème prévu au devis ou à défaut, toute session entamée est due ; les frais engagés demeurent acquis.
- Annulation/Report par ACTES MANAGEMENT : report prioritaire ; à défaut, remboursement des sommes versées, hors tout autre dédommagement.
- Contrat de formation (particuliers) : droit de rétractation de 10 jours (C. trav. L6353-5) à compter de la signature, par lettre recommandée avec AR.

B. Vente en ligne de contenus numériques (téléchargements)

Les achats de contenus numériques fournis immédiatement (lien de téléchargement ou accès en ligne) ne donnent pas lieu à droit de rétractation lorsque le consommateur a expressément consenti à l'exécution immédiate et renoncé à son droit, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

- Absence de retour matériel : les produits étant immatériels, aucun renvoi n'est requis ni accepté après mise à disposition du lien.
- Problème de téléchargement / fichier corrompu : nous remplaçons ou rétablissons l'accès sans frais, après vérification.
- Non-conformité du contenu numérique : application de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques (C. conso. L224-25-12 s.). Remèdes : mise en conformité, réduction de prix ou résolution du contrat selon les conditions légales.
- Doubles achats / erreur de référence : contact sous 3 jours ouvrés à contact@actes-management.fr ; examen au cas par cas tant que le contenu n'a pas été téléchargé/accédé.

Procédure de demande (toutes catégories)

- Contact : contact@actes-management.fr (objet : « Retour/Remboursement ») avec n° de commande et justificatifs.
- Délais de traitement : réponse sous 5 jours ouvrés ; remboursement éventuel sous 14 jours ouvrés après accord, via le moyen de paiement initial.
- Médiation consommation (si applicable) : CNPM – Médiation Consommation – <https://cnpm-mediation-consommation.eu> – 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond (adhérent CNPM26632).

Cohérence avec nos CGV

Cette politique s'interprète en cohérence avec : 1) les CGV « Formations, Conseil & Coaching (présentiel) » ; 2) les CGV « Vente en ligne (contenus numériques) ». En cas de contradiction, les CGV prévalent.

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>