

Conditions générales de vente

Formation professionnelle • Bilans de compétences • Conseil et coaching • Contenus numériques

Version du 9 septembre 2026 version 2

Les présentes conditions précisent les engagements d'ACTES MANAGEMENT et de ses clients, les modalités des prestations et les droits attachés à chaque régime d'achat. Elles sont complétées par l'offre et les documents propres à la prestation. Les dispositions particulières ne s'appliquent que lorsque le client, la prestation et le mode de vente relèvent du régime concerné.

Article 1 Identification et contacts

ACTES MANAGEMENT est une société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 909 580 235. Siège social : 9 impasse du Clos du Château, 31330 Larra, France. SIRET : 909 580 235 00010. Numéro de TVA intracommunautaire : FR58 909580235.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 76311119131. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Contact administratif et commercial, annulation, rétractation, réclamation et exercice des droits relatifs aux données personnelles : contact@actes-management.fr. Contact formations et pédagogique : formation@actes-management.fr. Téléphone : 05 82 95 09 13. Site : <https://www.actes-management.fr/>.

Article 2 Prestations concernées et régimes applicables

Les présentes conditions générales de vente, ci-après « CGV », encadrent les actions de formation professionnelle interentreprises et intraentreprise, les bilans de compétences, les missions de conseil, les accompagnements de coaching professionnel et les contenus numériques commercialisés directement par ACTES MANAGEMENT. Les prestations peuvent être réalisées en présentiel, à distance ou selon un format mixte, dans les conditions de l'offre acceptée.

Le « Client » est la personne physique ou morale qui commande la prestation et s'engage contractuellement à la payer. Le « Bénéficiaire » est la personne qui suit une formation, un bilan ou un accompagnement. Le Bénéficiaire n'est pas nécessairement le Client ; un salarié participant n'est pas personnellement débiteur de la commande de son employeur. Le « Financeur » désigne notamment un opérateur de compétences (OPCO) ou un autre organisme intervenant dans le financement.

Le consommateur est la personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Les dispositions protectrices applicables aux consommateurs et, lorsqu'un texte le prévoit, aux non-professionnels ou à certains professionnels, demeurent impératives. La seule qualité de particulier, de salarié ou de travailleur indépendant ne suffit pas à déterminer tous les régimes applicables.

Un achat individuel de formation financé par une personne physique à ses frais relève, lorsqu'il entre dans leur champ, des articles L6353-3 à L6353-7 du Code du travail. Un contenu numérique autonome n'est pas, à lui seul, une action de formation professionnelle accompagnée. Les missions de conseil et de coaching ne bénéficient du régime de la formation que lorsqu'elles constituent effectivement une action répondant aux conditions légales.

Achats sur Mon Compte Formation : les conditions générales et particulières de la plateforme acceptées lors de la commande constituent le cadre contractuel de cet achat. Les présentes CGV ne constituent pas

un contrat supplémentaire pour cette commande. L'inscription, le financement, la rétractation, les annulations et les remboursements suivent les procédures de la plateforme. Les informations et documents pédagogiques nécessaires sont remis dans ce cadre.

Article 3 Information préalable et documents contractuels

Avant tout engagement, le Client reçoit une information adaptée à la prestation : caractéristiques et objectifs, contenu ou programme, public visé et prérequis, durée et calendrier, lieux ou modalités à distance, moyens mobilisés, prix et régime de TVA, paiement, conditions d'accès, d'annulation et, lorsqu'il existe, droit de rétractation. Les frais supplémentaires éventuels doivent être annoncés et acceptés avant la commande.

Pour une formation, les documents précisent notamment les modalités pédagogiques, les activités attendues, l'assistance, le suivi de réalisation, les évaluations et la sanction ou attestation prévue, ainsi que les informations réglementaires sur les intervenants et les effectifs. La proportion d'enseignement à distance figure dans les conventions concernées. Le programme, les horaires, les modalités d'évaluation, les contacts utiles et le règlement intérieur sont mis à disposition avant l'inscription définitive. Le règlement intérieur est un document distinct des présentes CGV.

Le règlement intérieur est consultable à

<https://www.actes-management.fr/wp-content/uploads/2025/10/Reglement-interieur-ACTES.pdf>. La version applicable est remise ou mise à disposition avant l'inscription définitive, avec les éventuelles règles du lieu d'accueil.

L'achat professionnel d'une formation est formalisé par une convention ou, dans les cas légalement admis, par des documents en tenant lieu et comportant les mentions requises. L'achat individuel autofinancé donne lieu à un contrat de formation conclu avant l'inscription définitive et tout paiement, avec les mentions prescrites par le Code du travail. Les CGV ne remplacent ni ce contrat ni le programme propre à l'action.

La commande est constituée de la proposition ou du devis accepté, du contrat ou de la convention applicable, de leurs annexes et des présentes CGV communiquées avant l'engagement. Les conditions particulières acceptées prévalent en cas de différence avec les CGV, sous réserve des règles impératives et du cas Mon Compte Formation. Les conditions d'achat du Client ne s'imposent à ACTES MANAGEMENT que si elles ont été expressément acceptées ; les conflits de conditions générales sont réglés conformément au droit applicable.

Article 4 Commande et confirmation

Une demande d'information, de devis ou de préinscription ne vaut pas commande ferme. L'engagement résulte de l'acceptation de l'offre pendant sa période de validité et de la confirmation de la prestation selon les modalités prévues. Toute modification du périmètre, du calendrier ou des livrables fait l'objet d'un accord écrit préalable précisant ses incidences éventuelles sur le prix.

Sur la boutique, le Client vérifie le contenu de son panier, le prix total, les informations saisies et les caractéristiques des contenus avant de confirmer une commande comportant une obligation de paiement. Il peut corriger ses erreurs avant validation. Les moyens de paiement effectivement proposés sont présentés au moment de la commande.

L'achat d'un produit numérique en téléchargement nécessite un compte client. Lors d'un premier achat, le compte est créé à partir de l'adresse électronique fournie à la commande ; un courriel permet de choisir le

mot de passe. Le Client déjà inscrit se connecte à son compte. Les commandes et les téléchargements sont accessibles dans l'espace « Mon compte ». Cette exigence concerne les nouveaux achats et ne modifie pas les conditions des commandes antérieures.

Pour les contrats à distance, la confirmation de commande et les informations contractuelles requises sont remises sur un support durable, notamment par courriel. Le Client est invité à conserver cette confirmation, les CGV datées et sa facture. La simple présence d'un lien vers une page susceptible d'être modifiée ne remplace pas la remise des informations sur un support durable lorsqu'elle est exigée.

Article 5 Prix et conditions de paiement

Les prix, leur devise, les taxes applicables et les frais éventuels figurent dans l'offre avant l'engagement. Les offres destinées aux consommateurs indiquent le prix total toutes taxes comprises. Les dépenses de déplacement, d'hébergement, de restauration, de location ou les fournitures spécifiques ne sont à la charge du Client que si leur montant ou leur mode de calcul a été annoncé et accepté.

ACTES MANAGEMENT dispose de l'attestation administrative d'exonération de TVA applicable à ses opérations de formation professionnelle continue qui remplissent les conditions de l'article 261, 4-4° a du Code général des impôts. Cette exonération ne s'étend pas automatiquement aux missions de conseil, au coaching ou aux ventes de contenus numériques. Le régime effectivement applicable est précisé sur le devis et la facture.

Clients professionnels : l'acompte éventuel et les échéances sont fixés dans l'offre acceptée. À défaut de délai convenu, le paiement intervient dans les trente jours suivant l'exécution de la prestation. Tout délai négocié respecte les plafonds légaux applicables, notamment soixante jours à compter de l'émission de la facture ou quarante-cinq jours fin de mois lorsque cette modalité est expressément stipulée et légalement admissible. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé sauf stipulation expresse.

Formation individuelle autofinancée : aucun paiement ne peut être exigé avant l'expiration du délai de rétractation de dix jours prévu par le Code du travail. Après ce délai, le premier versement ne peut dépasser 30 % du prix convenu. Le solde est réglé de manière échelonnée à mesure que la formation se déroule, selon le contrat. Ces règles prévalent sur tout acompte ou paiement comptant prévu de manière générale. Les autres protections légales, notamment pour un contrat à distance ou hors établissement, restent applicables.

Autres prestations achetées par un consommateur : les échéances sont communiquées avant la commande et figurent dans l'offre acceptée. Le prix d'un contenu numérique autonome vendu dans la boutique est payable à la commande, sous réserve des restrictions légales éventuellement applicables. Les règlements par virement sont effectués selon les coordonnées transmises par ACTES MANAGEMENT ; la boutique utilise les moyens de paiement affichés lors de la validation.

Retards entre professionnels : à compter du lendemain de l'échéance, des pénalités sont exigibles sans rappel, au taux annuel de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, dans les conditions des articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification si les frais de recouvrement excèdent ce montant. Ces frais professionnels ne sont pas appliqués aux consommateurs. Pour ceux-ci, les conséquences d'un retard relèvent du droit commun et, le cas échéant, de la mise en demeure requise.

Article 6 Financement et prise en charge

Le financement par un tiers suppose une décision effective de celui-ci. ACTES MANAGEMENT fournit les éléments relevant de sa responsabilité nécessaires à l'étude et au suivi du dossier ; aucune prise en charge, éligibilité ou absence de reste à charge n'est garantie par les seules CGV, le numéro de déclaration d'activité ou une certification qualité.

Le Client sollicite sa prise en charge avant le démarrage et communique l'accord et ses conditions. Le paiement direct d'ACTES MANAGEMENT par un Financier, notamment par subrogation, nécessite l'acceptation des modalités correspondantes. À défaut d'accord de financement, le démarrage et l'engagement de paiement du Client sont clarifiés par écrit avant l'exécution.

Le Client demeure redevable du prix ou du reste à charge qu'il a accepté, déduction faite des règlements effectivement reçus du Financier. Un refus ou une réduction de financement imputable à un manquement d'ACTES MANAGEMENT ne prive pas le Client de ses recours. Les indemnités d'annulation ne sont pas déclarées au Financier comme des heures de formation réalisées. Les règles particulières du financeur sont respectées ; les achats Mon Compte Formation relèvent exclusivement du cadre indiqué à l'article 2.

Article 7 Droits de rétractation

Formation individuelle autofinancée — Code du travail. La personne physique dispose de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au siège d'ACTES MANAGEMENT, conformément à l'article L6353-5. Aucun motif ni pénalité n'est exigé. L'interdiction de paiement pendant ce délai et l'échelonnement légal sont rappelés à l'article 5.

Contrat à distance ou hors établissement — consommateur. Lorsqu'il entre dans ce régime, le Client dispose de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services ou de fourniture de contenu numérique sans support matériel pour notifier sa rétractation, sans avoir à la justifier. Le calcul et la prolongation éventuelle du délai suivent les articles L221-18 à L221-20 du Code de la consommation. Le défaut d'information sur ce droit peut prolonger le délai dans les conditions légales. Le délai de quatorze jours ne peut être réduit à dix jours au motif que la prestation est une formation.

Le Client peut utiliser le formulaire figurant en annexe ou adresser, avant l'expiration du délai, toute déclaration non ambiguë exprimant sa décision à contact@actes-management.fr ou par courrier au siège. Pour les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne, il peut également utiliser la fonctionnalité « Se rétracter du contrat » accessible à <https://www.actes-management.fr/retractation/>. Cette démarche donne lieu à un accusé de réception sur support durable. Le Client conserve une preuve de sa notification.

Depuis son compte, le Client peut également notifier une rétractation liée à sa commande et consulter l'historique de réception. La notification est horodatée et conservée avec sa référence ; son enregistrement ne vaut ni reconnaissance du droit de rétractation ni remboursement automatique. Les autres moyens légaux de notification restent accessibles, y compris sans connexion au compte.

Pour les contrats hors établissement, aucune contrepartie ni aucun paiement ne peut être reçu avant l'expiration de sept jours à compter de la conclusion, sauf exception légale. Les protections étendues par l'article L221-3 du Code de la consommation s'appliquent également aux contrats hors établissement entre professionnels lorsque l'objet n'entre pas dans l'activité principale du professionnel sollicité et que celui-ci emploie au plus cinq salariés.

Début anticipé d'une prestation de services. Un commencement avant la fin du délai de quatorze jours suppose la demande expresse du consommateur, recueillie dans les conditions légales et, pour un contrat

hors établissement, sur un support durable. Il ne peut contourner les règles impératives de la formation autofinancée. En cas de rétractation après un commencement régulièrement demandé, seul le montant proportionné au service fourni jusqu'à la notification est dû, dans les conditions de l'article L221-25. Aucun montant n'est dû lorsque les conditions légales de facturation de cette exécution anticipée ne sont pas réunies.

Le droit de rétractation d'un service payant n'est perdu après exécution complète que si cette exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et la reconnaissance de la perte de son droit une fois le service pleinement exécuté. Le seul démarrage d'une session ne supprime pas ce droit. Le cas des contenus numériques fournis immédiatement est traité à l'article 12.

Lorsque la rétractation donne lieu à remboursement, ACTES MANAGEMENT rembourse les sommes dues dans les quatorze jours à compter de l'information de la décision, par le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Les prestations régulièrement exécutées à la demande expresse du consommateur sont traitées selon les règles précédentes. Le régime Mon Compte Formation reste celui de la plateforme.

Article 8 Annulation report et interruption

Hors exercice d'un droit légal de rétractation, toute demande d'annulation, de report ou d'interruption est adressée par écrit à contact@actes-management.fr. Les conséquences dépendent de la prestation, de son état d'avancement et des conditions particulières acceptées avant l'engagement. Un report nécessite un accord sur les nouvelles dates et les éventuelles conséquences financières.

Le prix des prestations effectivement réalisées est distingué de toute indemnité d'annulation. Une indemnité forfaitaire ne s'applique que si son barème et ses conditions ont été expressément convenus avant la commande, sont proportionnés et compatibles avec les règles impératives. À défaut de barème convenu, aucune pénalité forfaitaire automatique n'est appliquée ; les droits des parties à faire valoir un préjudice établi dans les conditions du droit commun sont préservés. Toute indemnité exigible est identifiée séparément et n'est pas facturée comme de la formation exécutée.

Une absence ou un abandon ne rend pas automatiquement l'intégralité d'une session exigible. Les prestations réalisées, les engagements contractuels opposables et les droits légaux applicables sont examinés. En cas de non-exécution totale ou partielle d'une prestation de formation, les sommes indûment perçues sont régularisées conformément à l'article L6354-1 du Code du travail.

Si ACTES MANAGEMENT doit annuler une prestation, un report ou une solution adaptée peut être proposé. Le Client conserve la faculté de refuser une modification substantielle ; en l'absence d'accord, les sommes versées pour la partie non exécutée sont remboursées, sans préjudice des droits légaux à réparation. L'indisponibilité ordinaire d'un intervenant n'est pas automatiquement un cas de force majeure.

Pour la personne suivant une formation individuelle autofinancée, si une force majeure dûment reconnue l'empêche de poursuivre, elle peut rompre le contrat. Seule la formation effectivement dispensée est rémunérée au prorata du prix convenu, conformément à l'article L6353-7. Les règles de la plateforme s'appliquent aux annulations, interruptions et remboursements Mon Compte Formation.

Article 9 Déroulement des formations et accessibilité

ACTES MANAGEMENT met en œuvre les moyens pédagogiques convenus. Le Bénéficiaire respecte les horaires, les consignes de sécurité, le règlement intérieur et les règles de respect mutuel. Il participe aux activités et évaluations prévues et renseigne les justificatifs de présence ou de réalisation correspondant à

sa participation réelle. Les attestations délivrées reflètent l'action effectivement suivie et les résultats constatés.

À distance, les documents remis avant l'inscription précisent les activités et leur durée moyenne, les modalités de suivi et d'évaluation, l'assistance technique et pédagogique, les contacts et modalités d'accès. Les équipements, logiciels, connexion, compatibilités et périodes d'accès nécessaires sont annoncés pour le parcours concerné. Une difficulté technique doit être signalée rapidement pour permettre son traitement et la recherche d'une solution adaptée. Une panne ou une maintenance ne supprime pas les droits du Client en cas d'inexécution.

Une adaptation pédagogique peut être effectuée pour répondre aux besoins du groupe, en respectant les objectifs et caractéristiques essentiels convenus. Les modifications substantielles du programme, du calendrier ou des moyens sont soumises à l'accord requis du Client. Le remplacement d'un intervenant mobilise des compétences adaptées à la prestation.

Les personnes ayant besoin d'un aménagement, notamment en raison d'un handicap, sont invitées à contacter formation@actes-management.fr avant l'inscription. Les besoins d'accueil, de rythme, de supports et de modalités pédagogiques sont étudiés avec la personne ; les adaptations retenues sont précisées pour la prestation. Un besoin signalé plus tard est également examiné. Les informations utiles figurent à <https://www.actes-management.fr/situation-de-handicap/> ; seules les informations nécessaires à l'étude de l'aménagement sont demandées.

Article 10 Dispositions propres aux bilans de compétences

Le bilan de compétences permet au Bénéficiaire d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation. Il est réalisé avec son consentement ; son refus ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement. Sa durée ne dépasse pas vingt-quatre heures.

Le parcours comporte une phase préliminaire pour analyser la demande, préciser les besoins et convenir des modalités ; une phase d'investigation pour construire et vérifier la pertinence du projet et de ses alternatives ; une phase de conclusions, par entretiens personnalisés, pour s'approprier les résultats, identifier les conditions de réalisation et prévoir les étapes du projet, avec la possibilité d'un entretien de suivi. Le programme accepté décrit l'accompagnement, le calendrier et le suivi inclus.

Lorsqu'un bilan est réalisé dans le cadre du plan de développement des compétences ou d'un congé de reclassement, une convention écrite est conclue entre l'employeur, le salarié et le prestataire. Le salarié dispose de dix jours à compter de la transmission du projet de convention pour l'accepter ; son silence vaut refus. Ce délai d'acceptation n'est pas le délai de rétractation du contrat individuel de formation.

Les informations demandées présentent un lien direct et nécessaire avec l'objet du bilan. Le Bénéficiaire répond de bonne foi. Il est destinataire des résultats détaillés et du document de synthèse. Leur communication à un tiers, y compris à l'employeur ou au Financeur, requiert son accord, sous réserve des obligations légales. Le paiement du bilan par un tiers ne lui donne pas accès automatiquement aux résultats.

Les intervenants sont tenus au secret professionnel dans les conditions prévues par les textes. Les documents élaborés pour la réalisation du bilan sont détruits à son terme, sous les exceptions de l'article R6313-7 du Code du travail : conservation pendant trois ans du document de synthèse dans le cas prévu par ce texte et des documents maintenus avec l'accord écrit du Bénéficiaire pour le suivi. Les justificatifs

administratifs et financiers sont gérés séparément, sans justifier une conservation générale des contenus confidentiels du bilan.

Le consentement à réaliser le bilan, l'accord à une éventuelle transmission et l'accord à une conservation pour suivi sont recueillis distinctement lorsque requis. Un bilan ne garantit pas l'obtention d'un emploi, d'un financement, d'une certification ou d'un résultat professionnel déterminé. L'éligibilité et le financement éventuel par le CPF sont vérifiés au moment de la demande selon les règles alors applicables ; ils ne résultent pas automatiquement de l'achat d'un bilan.

Article 11 Conseil et coaching professionnel

Les missions de conseil et de coaching répondent aux objectifs professionnels définis dans la proposition acceptée. Celle-ci précise le périmètre, les modalités, les livrables ou séances prévus et, lorsqu'un employeur finance l'accompagnement, les informations de suivi pouvant lui être communiquées. Le contenu des échanges individuels demeure confidentiel selon le cadre convenu et les obligations légales.

ACTES MANAGEMENT met en œuvre les moyens convenus ; le Client fournit les informations et la coopération nécessaires et reste responsable de ses décisions de gestion et de leur mise en œuvre. Aucun emploi, promotion, niveau de rémunération ou performance économique déterminée n'est garanti. Cette absence de garantie de résultat ne limite pas les engagements précis portant sur la fourniture des prestations ou livrables vendus.

Le coaching professionnel ne constitue pas une prise en charge médicale ou psychothérapeutique et ne s'y substitue pas. Toute prestation relevant d'une profession réglementée nécessite le professionnel habilité correspondant.

Article 12 Contenus numériques et accès immédiat

La boutique commercialise des ressources numériques sans expédition physique. Chaque fiche doit préciser la nature des fichiers ou services, leur contenu, les formats, la compatibilité et les conditions d'utilisation nécessaires, la durée d'accès et les éventuelles limites de téléchargement. Ces caractéristiques font partie de l'offre acceptée. Un achat de fichiers seuls ne comporte pas une assistance pédagogique individualisée ou une certification, sauf engagement explicite dans l'offre.

Après confirmation du paiement, les accès ou liens sont fournis selon les modalités de la commande, notamment par courriel ou dans l'espace client lorsqu'il est utilisé. Le Client conserve ses fichiers dans le respect de la licence accordée et signale à contact@actes-management.fr toute absence d'accès, anomalie de téléchargement ou difficulté d'utilisation. Les limites d'accès annoncées ne peuvent priver le consommateur de ses garanties légales.

Pour commencer la fourniture d'un contenu numérique sans support matériel avant l'expiration du délai de rétractation, ACTES MANAGEMENT recueille préalablement le consentement exprès du consommateur au commencement immédiat et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation. Ces manifestations de volonté sont distinctes de l'acceptation générale des CGV et sont confirmées sur un support durable conformément aux articles L221-13 et L221-28, 13° du Code de la consommation.

La perte du droit intervient seulement lorsque les conditions légales sont réunies et que l'exécution a commencé. Le caractère numérique du produit, son paiement ou une clause générale d'absence de remboursement ne suffisent pas à écarter la rétractation. Si les formalités légales ne sont pas satisfaites, les droits du consommateur sont maintenus dans les conditions prévues par la loi. La perte régulière du droit de rétractation ne supprime jamais les garanties légales en cas de défaut ou de non-conformité.

Lorsqu'il exerce valablement son droit de rétractation sur un contenu numérique, le Client doit cesser d'utiliser ce contenu et de le rendre accessible à des tiers, même s'il détient déjà les fichiers téléchargés, conformément à l'article L221-26-1 du Code de la consommation.

Article 13 Garanties des contenus et services numériques

Les consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques prévue aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation. Les informations réglementaires relatives aux fournitures ponctuelles figurent dans l'encadré de l'annexe 2, qui fait partie des présentes CGV.

La garantie permet notamment d'obtenir la mise en conformité sans frais, sans retard injustifié et sans inconvénient majeur, ou, dans les cas prévus par la loi, une réduction du prix ou la résolution du contrat. ACTES MANAGEMENT fournit les informations et mises à jour nécessaires au maintien de la conformité pendant la durée légalement requise. Aucune limite de téléchargement ni clause de propriété intellectuelle ne fait obstacle à ces droits.

Le Client contacte contact@actes-management.fr en identifiant sa commande et le défaut rencontré. Il bénéficie également, lorsqu'elle est applicable, de la garantie des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil. Aucune garantie commerciale supplémentaire n'est promise sauf mention expresse dans l'offre. Toute offre de fourniture numérique continue doit préciser sa durée et les informations réglementaires propres à ce mode de fourniture avant sa commercialisation.

Article 14 Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Ressources achetées en téléchargement. Après paiement et téléchargement, ACTES MANAGEMENT accorde au Client une licence non exclusive l'autorisant à utiliser, reproduire, adapter, traduire, présenter et redistribuer les contenus, y compris dans ses propres formations, prestations ou produits et à des fins commerciales. Cette autorisation couvre les supports numériques et imprimés, le monde entier et toute la durée légale de protection des droits concernés. Aucune redevance complémentaire n'est due à ACTES MANAGEMENT pour ces usages au-delà du prix d'achat.

Cette liberté d'exploitation ne transfère pas la propriété des droits d'auteur et ne signifie pas que les contenus appartiennent au domaine public. Le Client reste responsable de ses adaptations, de ses propres offres et du respect des droits des tiers. Les éléments appartenant à des tiers et expressément identifiés comme soumis à des conditions distinctes restent régis par celles-ci ; ces restrictions doivent être portées à la connaissance du Client avant la commande. La licence ne confère aucun droit d'utiliser la marque, le logo ou l'identité d'ACTES MANAGEMENT pour laisser entendre que ses produits, modifications ou prestations sont approuvés par ACTES MANAGEMENT.

Supports remis dans le cadre d'une formation, d'un bilan, d'une mission de conseil ou d'un coaching. Sauf licence plus large expressément prévue dans l'offre, ils sont destinés aux besoins d'apprentissage et de mise en pratique professionnelle du Client et des Bénéficiaires désignés. Leur revente ou diffusion publique et leur exploitation pour commercialiser d'autres prestations nécessitent l'autorisation du titulaire des droits. Ce régime ne restreint pas la licence des ressources achetées en téléchargement décrite ci-dessus. Les exceptions légales et les droits du Bénéficiaire sur les résultats de son bilan sont préservés.

L'enregistrement ou la diffusion d'une séance et l'utilisation de l'image, de la voix, du nom ou du témoignage d'un participant nécessitent les autorisations applicables. L'acceptation des CGV n'emporte pas

autorisation générale de communication commerciale ou d'exploitation de l'image du Client ou du Bénéficiaire.

Article 15 Confidentialité et données personnelles

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues dans le cadre de la prestation et ne les utilise que pour son exécution. Cette obligation ne fait pas obstacle aux communications légalement requises, aux informations déjà publiques sans violation de confidentialité ou aux transmissions expressément autorisées. Les règles renforcées du bilan de compétences demeurent applicables.

ACTES MANAGEMENT est responsable des traitements qu'elle met en œuvre pour préparer, contractualiser, exécuter et suivre les prestations, facturer, satisfaire ses obligations légales et gérer les réclamations. Selon leur finalité, les traitements reposent notamment sur les mesures précontractuelles ou le contrat, une obligation légale ou un intérêt légitime ; le consentement est recueilli lorsqu'il est requis. L'acceptation des CGV ne constitue pas un consentement global à tous les traitements ni à la prospection.

Les informations sont accessibles aux personnes habilitées et aux prestataires intervenant pour les besoins du service, ainsi qu'aux Financeurs et autorités dans la limite de leurs missions et des textes applicables. Les données demandées doivent être nécessaires à leur finalité. Les documents confidentiels du bilan ne sont pas transmis au Financeur au seul motif d'un contrôle administratif.

Les durées sont déterminées par catégorie de documents, finalité et obligation applicable. Les factures et pièces comptables sont conservées pendant leur durée légale ; les documents du bilan suivent le régime spécifique de l'article 10. Les autres pièces sont conservées pour les besoins du suivi, de la preuve, du contrôle ou d'un contentieux selon les délais applicables, avec accès limité lorsqu'elles sont archivées.

Les personnes disposent, selon les conditions prévues par le RGPD, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, et peuvent retirer un consentement sans affecter les traitements antérieurs licites. Elles peuvent écrire à contact@actes-management.fr et saisir la CNIL. Les informations complémentaires figurent dans la politique de confidentialité : <https://www.actes-management.fr/politique-de-confidentialite/>. La gestion des cookies fait l'objet d'une politique et de choix distincts sur le site.

Article 16 Responsabilité

ACTES MANAGEMENT répond de ses obligations selon la nature de la prestation et les règles légales applicables. L'accompagnement pédagogique, le conseil et le coaching reposent sur la mobilisation des moyens convenus ; cette qualification ne limite pas les obligations de fourniture, de conformité ou de restitution imposées par la loi.

Dans les seuls contrats entre professionnels, et dans les limites autorisées par la loi, la réparation des dommages prévisibles directement causés par un manquement d'ACTES MANAGEMENT est plafonnée au montant hors taxes de la prestation concernée. Ce plafond ne s'applique ni aux consommateurs ou non-professionnels, ni aux dommages corporels, au dol, à la faute lourde, aux responsabilités légalement insusceptibles de limitation, ni lorsqu'il priverait de sa substance une obligation essentielle.

Aucune clause des présentes CGV ne réduit les garanties légales ou les droits impératifs du Client. La responsabilité de chaque partie est appréciée en fonction de ses engagements, de ses manquements et du préjudice démontré, sans exclusion générale des recours du consommateur.

Article 17 Force majeure et difficultés d'exécution

Un événement ne constitue une force majeure que s'il remplit les conditions légales, notamment celles de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée en informe l'autre dès que possible, expose ses conséquences et recherche les mesures raisonnables permettant de limiter l'empêchement.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution peut être suspendue dans les conditions légales, sauf si le retard justifie la résolution du contrat. Lorsqu'il est définitif, les conséquences sont réglées conformément à la loi, notamment pour les prestations non réalisées et les restitutions. Les règles particulières de la formation individuelle autofinancée et du canal Mon Compte Formation restent applicables.

Une interruption technique, une maintenance ou une difficulté d'organisation n'est pas automatiquement une force majeure. Les mesures nécessaires à la sécurité peuvent conduire à adapter ou suspendre une prestation ; leurs conséquences sont examinées selon le contrat et les droits légaux du Client, sans suppression générale de tout droit à remboursement ou réparation.

Article 18 Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée à contact@actes-management.fr ou par courrier au siège d'ACTES MANAGEMENT. Pour faciliter son traitement, le Client indique ses coordonnées, la prestation ou commande concernée, les faits, la date et la solution demandée, avec les pièces utiles. Une réclamation ne doit pas contenir de données médicales ou de documents confidentiels inutiles à son traitement.

Après une réclamation écrite préalable, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur dont relève ACTES MANAGEMENT si la réponse ne permet pas de résoudre le litige ou en l'absence de réponse dans les deux mois. La demande est présentée dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite et respecte les autres conditions de recevabilité prévues par l'article L612-2 du Code de la consommation.

Médiateur : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV. Site de saisine : <https://www.medconsodev.eu/>. Adresse : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS, Immeuble L'Horizon – Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne.

Le recours à la médiation est facultatif pour le consommateur et ne supprime pas son droit de saisir la juridiction compétente. Pour une commande Mon Compte Formation, les voies de réclamation et de médiation prévues par la plateforme doivent également être distinguées selon la nature du différend.

Article 19 Droit applicable et règlement judiciaire

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Ce choix ne prive pas un consommateur résidant dans un autre pays des dispositions impératives de protection qui lui sont applicables dans les conditions du droit international privé.

À défaut de solution amiable, la juridiction compétente est déterminée par les règles légales. Le consommateur conserve notamment les options de compétence prévues par l'article R631-3 du Code de la consommation. Aucune compétence exclusive des tribunaux du siège d'ACTES MANAGEMENT ne lui est imposée par les présentes CGV.

Article 20 Version applicable et conservation

La version applicable est celle communiquée et acceptée au moment de la commande. Une mise à jour ultérieure ne modifie pas les contrats déjà conclus sans accord valable ou disposition légale applicable. Si une stipulation est déclarée inapplicable, les autres dispositions continuent de produire leurs effets dans la mesure permise par la loi.

La version en vigueur peut être consultée à l'adresse stable <https://www.actes-management.fr/conditions-generales-de-vente/>. Le PDF daté remis ou joint à la commande permet de conserver la version contractuelle correspondante. Les documents contractuels électroniques sont conservés et rendus accessibles dans les conditions légales ; le Client peut demander l'accès à son contrat à contact@actes-management.fr.



Annexe 1 Formulaire de rétractation

À compléter et à transmettre uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel vous bénéficiez de ce droit. Pour le régime du Code de la consommation, une autre déclaration non ambiguë est également possible. Pour le délai spécial de dix jours de la formation individuelle autofinancée, respecter l'envoi en recommandé avec avis de réception prévu par le Code du travail.

À l'attention d'ACTES MANAGEMENT, 9 impasse du Clos du Château, 31330 Larra, France —
contact@actes-management.fr.

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ou le contenu numérique ci-dessous :

Prestation ou contenu numérique :

Commandé le / contrat conclu le :

Numéro de commande ou référence du contrat, si disponible :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Adresse électronique pour l'accusé de réception :

Date : Signature (uniquement si envoi sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe 2 Garantie légale des contenus numériques fournis ponctuellement

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Source : [Annexe à l'article D. 211-3 du Code de la consommation](#)