

Conditions générales de vente

Boutique et contenus numériques

Version du 4 octobre 2026. Ce document réunit les conditions applicables à cette activité, issues des CGV générales consultables sur le site. L'offre, le programme et le contrat ou la convention précisent les modalités propres à votre commande. Les conditions particulières et les règles légales impératives restent applicables.

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.

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/>.

2 Prestations concernées et régimes applicables

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») encadrent les contenus numériques autonomes vendus dans la boutique en ligne commercialisés directement par ACTES MANAGEMENT. Elles comprennent les clauses communes et les règles propres à cette activité. Les autres activités disposent de leurs propres PDF sur le site.

Le Client commande et s'engage à payer. Le Bénéficiaire suit la prestation ; un salarié participant n'est pas personnellement débiteur de la commande de son employeur. Le Financier est un organisme tiers participant au financement.

Le consommateur est une personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle. Les protections impératives des consommateurs, non-professionnels et professionnels auxquels la loi les étend restent applicables ; le statut de particulier, salarié ou indépendant ne suffit pas à déterminer le régime de l'achat.

Un contenu numérique autonome n'est pas, à lui seul, une action de formation professionnelle accompagnée.

3 Information préalable et documents contractuels

Avant l'engagement, le Client reçoit les caractéristiques et objectifs, le contenu ou programme, les prérequis, la durée, le calendrier, le lieu ou les modalités à distance, les moyens, le prix et la TVA, les échéances, les conditions d'accès, d'annulation et de rétractation applicables. Tout frais supplémentaire est annoncé et accepté avant la commande.

L'offre ou le devis accepté, le contrat ou la convention, leurs annexes et ces CGV communiquées avant l'engagement constituent la commande. Les conditions particulières acceptées prévalent sous réserve des règles impératives. Les conditions d'achat du Client ne s'imposent à ACTES MANAGEMENT qu'après acceptation expresse ; les conflits de conditions générales sont réglés conformément au droit applicable.

4 Commande et confirmation

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.

5 Prix et conditions de paiement

Le prix, la devise, les taxes, les échéances et les frais figurent dans l'offre acceptée ; le prix destiné au consommateur est toutes taxes comprises. Déplacement, hébergement, restauration, location et fournitures ne sont facturés que si leur montant ou calcul a été annoncé et accepté.

L'exonération de TVA dont dispose ACTES MANAGEMENT au titre de l'article 261, 4-4° a du CGI concerne ses opérations de formation professionnelle continue remplissant les conditions légales. Elle ne s'étend pas automatiquement au conseil, au coaching ou aux contenus numériques. Le régime applicable figure au devis et à la facture.

Entre professionnels, acompte et échéances sont convenus dans l'offre. À défaut, le paiement intervient dans les trente jours suivant l'exécution. Les délais négociés respectent les plafonds légaux : notamment soixante jours après émission de facture ou quarante-cinq jours fin de mois, si expressément stipulé et admissible. Aucun escompte n'est accordé sauf accord exprès.

En cas de retard professionnel, dès le lendemain de l'échéance et sans rappel : pénalités annuelles de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et indemnité de 40 euros (L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Des frais supplémentaires peuvent être réclamés sur justification. Ces frais professionnels ne s'appliquent pas au consommateur, dont le retard relève du droit commun et de la mise en demeure lorsqu'elle est requise.

Le contenu numérique autonome est payable à la commande avec les moyens affichés, sous réserve des restrictions légales applicables. Les coordonnées de virement, lorsqu'il est proposé, sont transmises par ACTES MANAGEMENT.

6 Droits de rétractation

Consommateur, contrat à distance ou hors établissement : quatorze jours après conclusion du contrat de services ou de contenu numérique sans support matériel, sans justification. Le calcul et les prolongations, notamment en cas de défaut d'information, suivent L221-18 à L221-20 du Code de la consommation.

Pour ce régime, adresser avant l'échéance le formulaire annexé ou toute déclaration non ambiguë à contact@actes-management.fr ou au siège. Pour un contrat conclu via une interface en ligne : <https://www.actes-management.fr/retractation/>, accessible sans compte, avec accusé de réception sur support durable. Conserver une preuve de notification.

Hors établissement : aucun paiement ni contrepartie reçu avant sept jours, sauf exception légale. Les protections de L221-3 s'appliquent également au professionnel de cinq salariés au plus lorsque le contrat hors établissement n'entre pas dans son activité principale.

Depuis « Mon compte », le Client peut aussi notifier la rétractation d'une commande et consulter son historique horodaté. L'enregistrement ne vaut ni reconnaissance du droit ni remboursement automatique ; les autres moyens légaux restent accessibles. Les règles d'accès immédiat au contenu numérique sont précisées ci-après.

Lorsque la rétractation ouvre droit au remboursement, les sommes dues sont restituées sous quatorze jours après sa notification, avec le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais.

7 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.

8 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.

9 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.

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.

10 Confidentialité et données personnelles

Les parties protègent les informations confidentielles et les utilisent pour l'exécution. Restent possibles les communications légalement requises, celles expressément autorisées et les informations déjà publiques sans violation de confidentialité.

ACTES MANAGEMENT est responsable des traitements nécessaires à la préparation, au contrat, à l'exécution, au suivi, à la facturation et aux réclamations. Les bases sont les mesures précontractuelles ou le contrat, les obligations légales, l'intérêt légitime ou, lorsqu'il est requis, un consentement distinct. Accepter les CGV ne vaut pas consentement général aux traitements ni à la prospection.

Seules les données nécessaires sont accessibles aux personnes habilitées, prestataires, Financeurs et autorités dans le cadre de leurs missions. La conservation dépend de la finalité et des obligations par catégorie ; pièces comptables selon les délais légaux, autres pièces selon les besoins de preuve, contrôle ou contentieux, avec accès limité aux archives.

Selon les conditions du RGPD : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité et retrait du consentement sans effet rétroactif. Demandes à contact@actes-management.fr ; réclamation possible à la CNIL. Détails : <https://www.actes-management.fr/politique-de-confidentialite/>. Les cookies ont une politique et des choix distincts.

11 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.

12 Force majeure et difficultés d'exécution

La force majeure suppose les conditions légales, notamment celles de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre rapidement, explique les conséquences et recherche des mesures raisonnables pour les limiter. L'empêchement temporaire peut suspendre l'exécution, sauf retard justifiant la résolution ; s'il est définitif, les effets et restitutions suivent la loi.

Une panne, maintenance ou difficulté d'organisation n'est pas automatiquement une force majeure. Une adaptation ou suspension pour sécurité respecte le contrat et les droits du Client ; elle ne supprime pas tout droit au remboursement ou à réparation.

13 Réclamations et médiation de la consommation

Réclamation à contact@actes-management.fr ou au siège : coordonnées, prestation ou commande, faits, date, solution demandée et pièces utiles. Éviter les données médicales ou documents confidentiels inutiles.

Après réclamation écrite préalable, en cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse sous deux mois, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur dans l'année suivant cette réclamation, sous les conditions de recevabilité de L612-2 du Code de la consommation.

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

La médiation est facultative et n'exclut pas le recours au juge.

14 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.

15 Version applicable et conservation

La version applicable est celle communiquée et acceptée à la commande ; une mise à jour ne modifie pas les contrats conclus sans accord valable ou disposition légale. L'inapplicabilité d'une clause n'écarte pas les autres dans la mesure permise par la loi.

Lecture générale : <https://www.actes-management.fr/conditions-generales-de-vente/>. Le PDF daté remis ou joint à la commande permet de conserver les conditions correspondantes. Les contrats électroniques sont conservés et accessibles selon la loi ; accès sur demande 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. Une autre déclaration non ambiguë est également possible.

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.