

Mise à jour le : 09/2024 – V4.31

### ARTICLE PRÉLIMINAIRE – ABRÉVIATIONS & DÉFINITIONS

- **CGV** : conditions générales de vente.
- **Client** : personne titulaire d'un compte client sur actes-management.fr.

**ARTICLES/PRODUITS en téléchargement** : Support formant 1 lot thématique complet ou 1 module vendu à l'unité comprend :

1. Vidéos au format MP4, contenant la formation à visionner à son rythme.
2. Livret d'exercice au format PDF ou Excel, optionnel selon le programme de formation.
3. Support de présentation au format PowerPoint (.pptx), optionnel selon le programme de formation.
4. Support work book format Word (.docx), optionnel selon le programme de formation.
5. Programme & modalités pédagogiques précisé en descriptif avant validation d'achat.

**Support de présentation** : support thématique de formation modifiable au format PowerPoint (.pptx) vendu par le biais de actes-management.fr (support d'appui à l'intervention formateur).

**Support programme & modalités pédagogiques** : support thématique de formation modifiable au format Word (.docx) comprenant énoncé détaillé du programme de formation, plan de formation, modalités générales et techniques pédagogiques.

**Support work book** : support au format Word (.docx) complétant le support de présentation. Le work book peut inclure des volumes « exercices » à destination des apprenants, mises en situation, questionnaires, données d'études...

**Support démo** : support thématique partiel de formation au format PowerPoint (.pptx), en accès libre, permettant au visiteur la découverte en mode lecture (slideshow / diaporama) d'exemples de contenus proposés par ACTES MANAGEMENT (contenu partiel des supports .pptx + work book vendus dans leur forme complète).

**Visiteur** : utilisateur visitant le site web actes-management.fr.

### ARTICLE 1ER – PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le siège social de ACTES MANAGEMENT est situé au n°9, impasse du Clos du Château, 31330 Larra. Elle est enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 909 580 235, avec un numéro de TVA intracommunautaire FR58909580235. Le site Web actes-management.fr et son nom de domaine sont la propriété exclusive de ACTES MANAGEMENT S.A.S.

#### ARTICLE 1.1 – ACTES MANAGEMENT

ACTES MANAGEMENT est un organisme de formation dont l'offre de prestations couvre le conseil et la formation professionnelle dans les domaines suivants :

- **Les Soft Skills (développement personnel)** : communication et gestion des conflits personnels et interpersonnels, référents harcèlement, handicap en entreprise, gestion des comportements et efficacité relationnelle.
- **Le management, le leadership et les ressources humaines.**

ACTES MANAGEMENT est certifié QUALIOPi et répond aux critères de qualité fixés par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019. Cette certification atteste de la qualité des processus mis en œuvre pour la conception et la réalisation de nos actions de formation. Elle garantit également que nos formations sont conformes aux exigences des financeurs publics et mutualisés, permettant ainsi à nos clients de bénéficier d'un financement pour leurs projets de développement des compétences. Grâce à cette certification, ACTES MANAGEMENT s'engage à offrir des formations de haute qualité, adaptées aux besoins spécifiques de chaque participant et en phase avec les évolutions du marché.

#### ARTICLE 1.2

Le site <https://actes-management.fr/> est conçu et développé par ACTES MANAGEMENT. Son offre s'adresse à une clientèle professionnelle composée de formateurs, cadres commerciaux, dirigeants et tout utilisateur souhaitant développer de nouvelles compétences. Le contenu de son offre est défini dans les présentes conditions générales. Pour toute demande concernant l'utilisation de notre logo ainsi que tout autre contenu et image du site, veuillez prendre contact avec ACTES MANAGEMENT par e-mail à l'adresse suivante : [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr).

### ART. 2 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

L'offre boutique (shop) de <https://actes-management.fr/> consiste exclusivement en la vente en ligne de supports types de formation, accessible à tout public, téléchargeable et modifiables sous la seule responsabilité du client/utilisateur. Chaque lot ou article unique (module) est conçu ou distribué par ACTES MANAGEMENT dans ses domaines de compétence.

## Conditions générales de vente Vente en ligne

L'acheteur opérant via <https://actes-management.fr/> déclare agir en qualité de professionnel et/ou d'utilisateur final. Il peut être formateur, cadre commercial, dirigeant, particulier exemples donnés à titre non exhaustif. Les lots de supports thématiques et modules à l'unité sont exploitables, par exemple, dans le cadre d'une prestation de formation professionnelle assurée au mode présentiel ou d'une montée en compétence personnelle.

Le lot à l'unité inclut :

1. Vidéos au format MP4, contenant la formation à visionner à son rythme.
2. Livret d'exercice au format PDF ou Excel, optionnel selon le programme de formation.
3. Support de présentation au format PowerPoint (.pptx), optionnel selon le programme de formation.
4. Support work book format Word (.docx), optionnel selon le programme de formation.
5. Programme & modalités pédagogiques précisé en descriptif avant validation d'achat.

**NOTA BENE** : LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT À TITRE EXCLUSIF À LA VENTE EN LIGNE DE LOTS DE SUPPORTS THÉMATIQUES ET/OU MODULES À L'UNITÉ DE FORMATION, À L'EXCLUSION DU RESTE DU PANEL DE PRESTATIONS INVENTORIÉES À L'ARTICLE 1.1.

Les demandes relatives à des prestations autres que celles concernées par les présentes conditions et ressortant des domaines de compétences de ACTES MANAGEMENT (prestations de conseil et de formation) font l'objet d'un traitement séparé. Pour tout renseignement sur l'offre de services hors supports de formation, veuillez CONTACTER NOTRE SERVICE CLIENTS PAR E-MAIL : [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr).

### ART. 3 – OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

#### ART 3.1. Principe de l'application stricte et sans réserve des CGV

Le client/acheteur déclare agir en tant que professionnel ou particulier consentant. La commande emporte acceptation sans condition ni réserve de l'application des présentes conditions générales de vente par le client/acheteur, et sa reconnaissance des caractères éclairant et suffisant des informations délivrées par ACTES MANAGEMENT au stade précontractuel. ACTES MANAGEMENT se réserve la possibilité de se prévaloir à tout moment de l'application des présentes. À quelque étape de la relation commerciale que ce soit, il ne peut être déduit de son silence une renonciation à se prévaloir des conditions générales à l'égard du client ou de son mandataire. ACTES MANAGEMENT se réserve le droit de modifier les présentes, unilatéralement et sans que cette modification ouvre un droit à indemnité pour le client/acheteur. Le client s'engage à prendre connaissance de la nouvelle version des CGV à chacune de ses éditions. Il pourra être averti de l'évolution des CGV par newsletter envoyée sur son adresse client dès lors que ce dernier maintient son compte et profil client à jour. Chaque nouvelle version des CGV porte un numéro et est datée. Elle n'a pas effet rétroactif. La version des CGV applicable à la commande est celle en vigueur par application des critères cumulés année / jour / heure de la commande effective.

#### ART 3.2. Possibilité de conditions particulières (remise en % pour une utilisation du support par une ou plusieurs personnes rémunérées par lui)

Nos CGV s'appliquent sans réserve à notre relation client, sauf dérogation expresse et exceptionnelle accordée par ACTES MANAGEMENT à l'émetteur de la demande de modification : client ou mandataire du client. La négociation de conditions particulières est envisagée lorsque la commande de modules à l'unité ou lots-supports thématiques sont destinés à être utilisée par plus d'une personne autre que le client/acheteur, soit pour des activités de formation assurées au titre des fonctions générales ou de mentions spécifiques portées par un salarié utilisateur final lié par un contrat de travail ou à la fiche de poste.

**NB** : Le droit d'utilisation du support est incessible vers une personne tierce au client et qui interviendrait pour lui dans un cadre de sous-traitance. La négociation de conditions particulières est exclue dans ce cas de figure.

Avant toute commande, le candidat à l'achat, le client ou son mandataire formule sa demande de conditions particulières exclusivement par e-mail, à l'adresse: [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr). La validation expresse de la proposition de modification intervient par e-mail adressé par ACTES MANAGEMENT au candidat à l'achat, au client ou à son mandataire dans un délai de deux (2) jours ouvrés consécutifs à sa demande. Cette validation emporte condition particulière, fourniture par e-mail et avant passation de la commande d'un code « conditions particulières négociées » édition d'un récapitulatif de commande intégrant les conditions particulières et d'une facturation tenant compte des conditions particulières.

L'établissement de conditions particulières entraîne suspension de l'application à la commande des articles des conditions générales incompatibles avec les conditions particulières négociées. Le silence de ACTES MANAGEMENT durant un délai d'1 jour ouvré (jours travaillés hors samedi et dimanche) consécutif à l'émission de la demande écrite de conditions particulières, équivaut à un refus d'accorder la mise en oeuvre desdites conditions. La demande initiale de conditions particulières est alors frappée de caducité mais la commande en ligne après approbation des CGV sans condition ni réserve reste possible et laissée à la liberté du client. Le droit d'utilisation du support ou module ne pourra alors être accordé qu'au seul client, et non aux tiers pour lesquels le client a demandé à bénéficier de conditions particulières. Les conditions de remise faisant office de conditions particulières sont accordées sur la base suivante :

## Conditions générales de vente

### Vente en ligne

- **PACK SOLUTION ENTREPRISE DE 2 A 10 UTILISATEURS SALARIÉS** : 5% de remise sur le prix total fonction du nombre d'utilisateurs déclarés par le client en plus de l'utilisateur unique.
- **PACK SOLUTION ENTREPRISE 11 A 20 UTILISATEURS SALARIÉS** : 6% de remise sur le prix total fonction du nombre d'utilisateurs déclarés par le client en plus de l'utilisateur unique.
- **PACK SOLUTION ENTREPRISE 21 A 30 UTILISATEURS SALARIÉS** : 7% de remise sur le prix total fonction du nombre d'utilisateurs déclarés par le client en plus de l'utilisateur unique.
- **PACK SOLUTION ENTREPRISE 31 A 40 UTILISATEURS SALARIÉS** : 8% de remise sur le prix total fonction du nombre d'utilisateurs déclarés par le client en plus de l'utilisateur unique.
- **PACK SOLUTION ENTREPRISE AU DELA DE 41 UTILISATEURS SALARIÉS** : 10% de remise sur le prix total fonction du nombre d'utilisateurs déclarés par le client en plus de l'utilisateur unique.

#### ART. 4 – CONDITIONS D'ACCÈS

L'accès à nos supports de formation n'est possible que par le biais de <https://actes-management.fr/>. Cet accès est conditionné par la capacité juridique des acheteurs et leur titularité sur un moyen de paiement en ligne, en cours de validité. La prise de connaissance et la validation des présentes CGV sont les préalables obligatoires à l'acte de commande en ligne. Cette prise de connaissance et la validation expresse des CGV par clic pour incrustation du coche, constituent un préalable de l'accès à la phase paiement. Ce préalable est obligatoire et systématique à chaque commande. L'acheteur coche la case précédant la formule écrite d'agrément à l'application des conditions générales de vente. Le consentement ainsi donné exclut toute réserve à l'application des conditions générales, sauf conditions particulières négociées de gré à gré avec ACTES MANAGEMENT en amont de la commande par le candidat à l'achat, le client ou son mandataire (voir article 3.2). Les termes de la commande sont enregistrés par <https://actes-management.fr/> et constituent la source de référence sur ses modalités et contenus, sauf apport de la preuve contraire. La charge de la preuve contraire revient à l'acheteur.

#### ART. 5. – COMPTE CLIENT

##### ART 5.1. Création du compte client

La création d'un compte client est un préalable obligatoire à l'achat de tous supports en ligne. Les explications suivantes ne préjudicient pas à l'application de notre Charte de protection des données personnelles librement consultable.

La requête pour création du compte client sur la plateforme WOO COMMERCE est initiée par l'utilisateur, volontairement ou sur requête du site au préalable de la première commande. L'espace client permet de retrouver l'historique des commandes client et de synchroniser ses favoris. <https://actes-management.fr/> requiert fourniture en ligne par l'utilisateur des éléments identifiants et informatifs mentionnés dans notre Charte de protection des données personnelles. La complétion des champs est requise à titre obligatoire, sauf s'ils sont qualifiés expressément de facultatifs (mention spécifique accolée au champ à remplir).

- **ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES** : nom complet + adresse postale complète + email
- **ÉLÉMENTS FACULTATIFS** : nom de l'entreprise + téléphone

La réception des contenus dont la fourniture est obligatoire, <https://actes-management.fr/> envoie électroniquement à l'utilisateur les éléments d'identification lui permettant d'accéder à son compte client. Il est recouru à l'adresse e-mail valide fournie par le client pour la transmission des données suivantes : identifiant (login, équivalent de l'adresse e-mail valide fournie par l'utilisateur), URL de connexion au service permettant au client d'être reconnu sur le site <https://actes-management.fr/> et d'accéder à son compte client. L'accès à son compte client permet au client :

- la modification de ses coordonnées,
- la modification de son identifiant (e-mail)
- et la consultation de l'historique de ses commandes.

##### ART 5.2. Archivage des commandes et de la facturation

Une facture est générée par <https://actes-management.fr/> à chaque paiement de commande. WOO COMMERCE stocke les factures. Il est possible d'exporter toutes factures pour une sauvegarde ou pour une demande spécifique et spécifiée par le client. <https://actes-management.fr/> garantit à l'utilisateur la conservation et l'accès à ses factures via son espace client pendant une durée de 10 ans conformément aux dispositions législatives en vigueur.

##### ART 5.3. Droit d'usage personnel exclusif du compte client / Inaliénabilité des identifiants d'accès au compte client

Le droit d'accès au compte client est conféré à l'utilisateur du compte à titre exclusif. L'utilisateur s'engage vis-à-vis de ACTES MANAGEMENT à respecter cette exclusivité. Le client et son mandataire éventuel sont responsables à titre exclusif de la conservation des éléments d'identification délivrés par <https://actes-management.fr/> par voie électronique (login, URL unique de connexion) et du secret relatif à ces éléments à caractères personnel et confidentiel. Ces éléments ne peuvent faire l'objet d'une convention de prêt, de cession ou de partage. Le client et son mandataire éventuel sont tenus pour responsables devant ACTES MANAGEMENT de toute utilisation abusive ou frauduleuse des éléments d'identification.

## Conditions générales de vente

### Vente en ligne

Ils doivent faire preuve de diligence dans la transmission par écrit de l'information relative à la perte ou la subtilisation des identifiants d'accès au compte client. Cette information peut être donnée depuis l'espace client en utilisant le formulaire de contact en ligne ou en envoyant un e-mail à l'adresse [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr).

ACTES MANAGEMENT se réserve le droit de suspendre l'accès au compte client sans préavis ni indemnité. Un e-mail motivé informant le client de la suspension de l'accès est envoyé à l'adresse e-mail valide fournie par lui ou par son mandataire lors de la création du compte client. L'envoi de cet e-mail coïncide avec la suspension de l'accès.

#### **ART. 6 – DEMANDE DE DÉSINSCRIPTION DE [HTTPS://ACTES-MANAGEMENT.FR/](https://actes-management.fr/)**

Le client ou son mandataire peut à tout moment réclamer la désinscription des listes d'envoi ou la suppression du compte client à ACTES MANAGEMENT. Pour ce faire le demandeur utilise le formulaire de contact en mentionnant en titre de son e-mail DÉSINSCRIPTION. Le demandeur peut apporter toute précision utile quant au champ de la désinscription. ACTES MANAGEMENT prend en charge l'adaptation de sa communication, en fonction des prérequis exprimés dans la demande. En l'absence de précision particulière définie par le demandeur, ACTES MANAGEMENT généralise sa désinscription de toutes les listes d'envoi de <https://actes-management.fr/>.

#### **ART. 7 – PRIX**

Tous les prix unitaires de nos supports sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (T.T.C.) avec mentions du taux de T.V.A. applicable, assortis de la quote-part de TVA due en euros (€). Le porter à connaissance de cette composition du prix par lot ou module à l'unité est réalisé : 1) sur les pages descriptives des produits 2) sur la page récapitulative de la commande, dont l'affichage précède la phase paiement. Les prix sont affichés par lots ou unités thématiques. Ils s'entendent exclusivement de tous frais de communication restant à la charge de l'acheteur pour l'accès au service internet et au téléchargement du (des) produits objet(s) de la commande. Les prix affichés sur <https://actes-management.fr/> sont susceptibles d'évolution et ne peuvent être entendus comme ayant portée contractuelle. Les évolutions de prix sont dès lors insusceptibles d'impacter les commandes fermes et définitives, à la différence de l'enregistrement de favoris en panier client de lots ou modules à l'unité thématiques pour commande ultérieure (ajout de lots thématiques au panier client par clic sur bouton « ajouter », démarche non suivie du paiement). L'évolution du prix d'un lot ou d'un module à l'unité thématique depuis son enregistrement en « favori » au panier, est signalée au client à l'étape du paiement.

#### **ART. 8 – COMMANDE**

##### **Art. 8.1. Processus et principes de la commande**

La commande implique connaissance et acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions générales, sauf négociation de conditions particulières vues à l'article 3.2. La commande est suspendue jusqu'à l'accomplissement complet des formalités de paiement en ligne. La suspension de commande a pour effet de ne pas figer le prix affiché au catalogue. Ce dernier est susceptible de changer avant la passation de commande (voir art. 7). La commande est ferme dès obtention par <https://actes-management.fr/> de la validation du paiement par la banque. Elle fait suite à l'accomplissement par le client ou son mandataire des formalités de paiement en ligne. Cette validation rend la commande irrévocable et entraîne obligation pour <https://actes-management.fr/> de délivrer le(s) lot(s) ou module(s)-référence(s) commandé(s) par le client ou son mandataire selon les modalités dont il est fait état à l'alinéa suivant. Suite à la validation du paiement par la banque, <https://actes-management.fr/> envoie un e-mail à l'adresse électronique associée au compte client. Ce message électronique fait état de l'enregistrement de la commande et confirme son effectivité. Il contient :

- les liens temporairement actifs permettant au commanditaire de télécharger/downloader le(s) support(s) commandé(s) pendant une durée de 72 heures à partir de l'envoi du mail de commande ;
- un exemplaire de la facture afférente éditée en version numérique.

A posteriori de cette délivrance, la renonciation du client au téléchargement/download n'a pour effet :

- ni d'annuler la vente,
- ni de générer au bénéfice du client ou de son mandataire un droit à remboursement des sommes versées au titre de la vente,
- ni un quelconque droit à indemnité.

##### **Art. 8.2. Récapitulatif de la commande**

Tout commande entraîne l'édition d'un récapitulatif. Le récapitulatif de la commande comprend les mentions suivantes :

- Date et heure de la commande
- Numéro de commande
- Nom, prénom et adresse postale du commanditaire
- Commentaire sur la commande
- Références du / des produit(s) acheté(s) total H.T. et total T.T.C.

## Conditions générales de vente

### Vente en ligne

Le récapitulatif commande est conservé par le client sous sa responsabilité. <https://actes-management.fr/> conserve ce récapitulatif et ce numéro en archives « commandes ».

#### **Art. 8.3. : Cas de non réception du mail de commande**

ACTES MANAGEMENT reçoit par e-mail ([contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr)) les réclamations de tout client ne recevant pas les informations permettant le téléchargement des supports commandés. Le Client peut aussi utiliser le formulaire de réclamation disponible en ligne : <https://actes-management.fr/contact/>.

### **ART. 9 – PAIEMENT**

#### **Art. 9.1. Moyens de paiement**

Les moyens de paiement en ligne acceptés par ACTES MANAGEMENT sont : PAYPAL, STRIPE, Mastercard, Visa, Amex. Les frais bancaires engendrés par le mode de paiement choisi par le client restent à la charge exclusive de ce dernier.

**Art. 9.2. Délais de paiement :** paiement comptant à commande.

**Art. 9.3. Escompte :** néant

### **ART. 10 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES ET BANCAIRES**

Sans préjudice de l'application de notre Charte de protection des données, consultable en ligne. ACTES MANAGEMENT apporte au Client les informations suivantes. Se reporter à notre Charte pour obtenir le détail de notre politique de protection des données personnelles. <https://actes-management.fr/privacy-policy/>

#### **Art. 10.1 - Protection des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel fournies par l'utilisateur sont exploitées dans le cadre de la création du compte, du suivi de ses commandes et de leur exécution (fourniture des supports). Ces données sont conservées par <https://actes-management.fr/> et ACTES MANAGEMENT pendant toute la durée de prescription des actions de contrôle administratif exercées sur les entreprises par des agents habilités (contrôle fiscal, contrôle financier, contrôle de la formation). Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, l'acheteur bénéficie d'un droit de contrôle et de rectification des informations le concernant. Ce droit de contrôle inclut l'accès, la rectification, la limitation du traitement, l'opposition et la portabilité des données conservées et exploitées par <https://actes-management.fr/>.

Pour exercer les droits susvisés, le client doit s'adresser par écrit à ACTES MANAGEMENT par écrit, et par les moyens suivants permettant de tracer la demande et d'en conserver la mémoire : e-mail envoyé à l'adresse [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr). Ces droits peuvent être exercés par le client par simple demande écrite à ACTES MANAGEMENT en utilisant l'adresse e-mail [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr) ou le formulaire de réclamation disponible en ligne : <https://actes-management.fr/contact/>. Cette réclamation est faite sans préjudice au droit conservé par le client de saisir une autorité de contrôle.

#### **Art. 10.2 - Protection des données à caractère bancaire**

Une obligation de confidentialité des données gouverne le processus de paiement. Le paiement des supports achetés via <https://actes-management.fr/> se fait via la plateforme de paiement STRIPE, certifiée PCI DSS de niveau 1, conforme à la Directive européenne DSP2. L'ensemble des données transmises au stade du paiement est transmis crypté via une connexion TLS sécurisée. Le destinataire unique des informations bancaires transmises par le client à l'étape du paiement en ligne est l'établissement en charge de la gestion du paiement. La technologie de cryptage des données à destination de l'interface bancaire permettant la protection des données personnelles et données relatives aux moyens de paiement est STRIPE. La banque vérifie la validité du moyen de paiement à la date de la passation de la commande.

#### **Art. 11 – DROIT DE RÉTRACTATION :** Néant

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux ventes à distance entre professionnels. La délivrance en ligne des informations permettant le téléchargement/download des supports lots ou modules à l'unité de formation commandés correspond à une exécution définitive de la commande.

### **ART. 12 – SUPPORTS THÉMATIQUES DE FORMATION**

#### **Art. 12.1. Caractéristiques générales des supports de formation**

Nos supports thématiques de formation sont packagés par ACTES MANAGEMENT, dans ses domaines de spécialité. Ces supports bases sont prêts à l'emploi et modifiables par l'utilisateur, sous sa propre responsabilité.

#### **Art. 12.2. Accès à l'offre de supports disponible**

La liste des supports disponibles à la vente via <https://actes-management.fr/> peut être consultée à la page Boutique/shop par tout visiteur. La page Boutique/shop peut aussi signaler la disponibilité effective ou prochaine de supports spécifiques, venant augmenter l'offre en place. L'accès à la page Boutique/shop, sa page générale thématiques et ses pages sous-

## Conditions générales de vente

### Vente en ligne

thématiques ainsi qu'aux supports démos est libre. Il n'est pas conditionné par la création d'un compte Client. La page Boutique range les supports par sections thématiques générales. Sous chaque thématique générale se déclinent des sous-thématiques exposant des lots de supports disponibles à l'unité. Chaque lot-support est présenté au catalogue et comprend les pièces détaillées à l'article 2. Une version démo partielle du support PowerPoint (.pptx) et du support work book peut être consultable en ligne selon certaines thématiques ou modules. Le prix unitaire est décliné sous chaque article/lot/module dans le respect des spécifications de l'article 7.

#### **Art. 12.3. Prérequis techniques pour l'ouverture et l'exploitation des supports / Responsabilité du client**

Il revient au client de s'assurer du respect des prérequis techniques et de l'adaptation de son environnement technique aux exigences liées à l'exploitation des supports vendus par ACTES MANAGEMENT par le biais de <https://actes-management.fr/> (fichiers de type .mp4, .pptx, .docx, .pdf). ACTES MANAGEMENT décline toute responsabilité du fait d'une inadaptation de l'environnement technique du client à l'exploitation des supports, quelle que soit la nature de cette inadaptation. Les prérequis techniques peuvent évoluer et occasionner une mise à jour des présentes conditions générales. Le client s'engage à prendre connaissance de chaque nouvelle version des CGV à chacune de leurs éditions. Sur l'information du client relatif à l'évolution des CGV, voir article 3 alinéa 2.

#### **Art. 12.4. Anomalies / Non-conformités constatées par le Client dans l'utilisation des supports thématiques**

Le client faisant état de non-conformité des supports en fait état à ACTES MANAGEMENT par e-mail, à l'adresse suivante : [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr) ou par utilisation du formulaire contact. La non-conformité s'analyse alternativement comme :

- **Cas n°1** : une non-correspondance entre la thématique support objet de la commande et la thématique support fournie. L'analyse de cette non-conformité est opérée par comparaison entre parties communes au support démo consultable en ligne (si disponible) et au support fourni au client à la suite de sa commande.
- **Cas n°2** : un défaut propre au support et nuisant à son utilisation normale par tout client remplissant les prérequis techniques (exemple : anomalie du fichier justifié et prouvé débouchant sur problème à l'ouverture).

Dans les deux cas, ACTES MANAGEMENT s'engage à renouveler la fourniture d'un support exploitable et conforme à la commande client. Cette fourniture a lieu dans un délai maximal de 7 jours ouvrés à partir de la demande écrite et valablement motivée du client. Toute requête en ce sens émise par le client, ainsi que toute explication ou justification demandée par ACTES MANAGEMENT relative aux non-conformités soulevées (exemple : fourniture du support téléchargé déclaré comme non conforme), doit être envoyée à l'adresse e-mail suivante : [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr).

Délai pour le signalement des non-conformités : le client respecte un délai maximal de trois (3) jours ouvrés à partir de la date et l'heure de la délivrance du support pour effectuer le signalement de non-conformité(s) par e-mail ou contact établi par le formulaire de contact.

Il est fait exclusion de la garantie de conformité dans chacun des cas suivants :

- Les prérequis techniques ne sont pas respectés par le client.
- Les anomalies sont liées à de mauvaises manipulations effectuées par le client, son mandataire ou toute personne préposée au client et bénéficiaire du droit d'utilisation du support.

#### **Art. 12.5. Droit d'utilisation du support**

Chaque lot thématique ou module à l'unité est fourni sous la forme de fichiers accessibles par tous les appareils récents (ordinateurs, tablettes, smartphone ...) vidéos (.mp4), PowerPoint (.pptx) et Word (.docx) modifiables et exploitables.

##### **Art. 12.5.1. Client unique passant commande de supports pour dispense directe de formations – droit d'utilisation non cessible**

Le droit d'usage n'emporte pas droit de cession ou de partage avec des tiers. Le droit d'usage du support est acquis par le paiement de la commande en ligne et inclut à titre exclusif son utilisation dans le cadre de prestations de formations dispensées par le client, pour son propre compte ou pour le compte de tiers. Ce droit d'usage n'est pas limité dans le temps. L'utilisation comprend le droit de modification du support livré, sous la seule responsabilité du client.

##### **Art. 12.5.2. Client passant commande de supports pour la dispense directe de formations par des tiers rémunérés par lui – partage du droit d'utilisation négocié à titre de condition particulière**

Le droit d'usage acquis par le client sur le support n'emporte pas droit de cession de ce support à des tiers, sauf conditions particulières négociées entre le Client et ACTES MANAGEMENT et approuvées expressément par les deux parties. Le cadre de négociation des conditions particulières, qui ne permet qu'une réduction en % éventuellement accordée au regard du nombre d'utilisateurs du support, est défini à l'art. 3.2. des présentes conditions générales.

Sous réserve de cette approbation, le droit d'utilisation du (des) support(s) concerné(s) est transférable par le client à ses salariés oeuvrant en tant que formateurs, tels que définis à l'article 3.2. ou dans le texte des conditions particulières négociées. Ces tiers ne deviennent pas, sauf convention contraire, bénéficiaires du droit de partager leurs droits d'utilisation de(s) support(s) avec des tiers non mentionnés à la convention originelle, ni bénéficiaires d'un droit de sous-cession des droits attachés aux supports. Leur utilisation comprend le droit de modification du support livré, sous leur seule responsabilité. Tout partage de droits accordé hors l'agrément express par ACTES MANAGEMENT constitue un abus de droit de la part du client et l'expose à un recours préjudiciel et en responsabilité par ACTES MANAGEMENT.

#### **ART. 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

ACTES MANAGEMENT détient la propriété intellectuelle des contenus, textes, formes et graphismes intégrés au support PowerPoint (.pptx) et au support annexe Word (.docx) dans leur forme livrée via <https://actes-management.fr/>. ACTES MANAGEMENT cède au client, dès son paiement, ou à toute personne bénéficiaire d'un droit d'utilisation au titre d'une condition particulière négociée, le droit d'utiliser et de modifier le support en fonction des adaptations rendues nécessaires par le contenu du programme pédagogique objet de la prestation de formation délivrée par le client. Le droit d'utilisation et de modification ainsi cédé l'est pour une durée indéfinie. La modification est opérée par le client ou la personne réalisant la modification sous sa seule responsabilité.

#### **Art. 14 – FACTURATION**

La passation de la commande, avant confirmation de la décision de payer, est précédée du porter à connaissance de la composition du prix par lot et du prix total à payer H.T. et T.T.C. Le récapitulatif de commande identifie le client et reprend le numéro de commande, les prix unitaires des supports exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (T.T.C.) avec mentions du taux de T.V.A. applicable assorti de la quote-part de TVA due en euros (€), et le prix total de la commande, lui-même sous-décomposé de la sorte.

Une fois la commande enregistrée et la validation acquise du paiement par la banque, <https://actes-management.fr/> édite en format numérique la facture correspondant à chaque commande. La facture est jointe par e-mail au client dans le message électronique accusant réception de la commande. ECWID stocke les factures. Il est possible d'exporter toutes les factures pour sauvegarde. Le client reçoit ses documents de facturation par e-mail. La consultation de son compte client lui permet de retracer l'ensemble de ses achats. Formuler toute demande particulière relative à la facturation (extraction de factures, etc.) en écrivant à [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr).

#### **ART. 15 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ÉCHANGÉES ENTRE COCONTRACTANTS**

Les données échangées par les cocontractants dans les cadres précontractuel (création du compte client, contenus d'une proposition commerciale et financière, négociation de conditions particulières dérogatoires aux conditions générales...) et contractuel (exécution de la commande) sont couvertes par une obligation de confidentialité à la charge de chaque cocontractant. Tous échanges écrits, documents échangés, de quelque nature qu'ils soient, à l'exclusion des supports objets de la commande, sont couverts par cette obligation. ACTES MANAGEMENT s'engage vis-à-vis du client à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le client.

#### **ART. 16 – ACCÈS DU CLIENT AU SERVICE [HTTPS://ACTES-MANAGEMENT.FR/](https://actes-management.fr/)**

##### **Art. 16.1. Obligation de moyen à la charge de ACTES MANAGEMENT**

ACTES MANAGEMENT met en oeuvre des moyens techniques et humains dédiés à la maintenance du site web, visant une possibilité d'accès à ses services 24 heures sur 24 (accès au site web et au compte client, fourniture des supports, download des supports commandés).

Notre assistance technique intervient dans le cadre d'une obligation de moyen. Dans le cas des opérations régulières ou ponctuelles de maintenance du site <https://actes-management.fr/>, ACTES MANAGEMENT et son service assistance mettent en oeuvre leurs capacités techniques et humaines au service d'une résolution du problème rencontré par le client. L'assistance peut être contactée en utilisant le formulaire de contact en ligne ou en envoyant un e-mail à l'adresse [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr).

Si le problème trouve son origine dans une défaillance technique impliquant intervention sur le site web, ACTES MANAGEMENT met en oeuvre une phase de maintenance corrective. Le délai de résolution indicatif est fixé à trente-six (36) heures ouvrées suivant la découverte du problème par nos services de maintenance ou suite au signalement d'un client. Si une évolution de système doit concerner le site web <https://actes-management.fr/>, ACTES MANAGEMENT met en oeuvre une phase de maintenance évolutive. Le site web fera part à ses utilisateurs, deux (2) jours ouvrés minimum avant le début de la phase de maintenance, du risque d'un accès limité ou impossible à partir d'une date et d'une heure définie. Cet avertissement figurera sur un bandeau permanent et accessible depuis toutes les pages du site web.

ACTES MANAGEMENT mettra en oeuvre les moyens techniques et humains à sa disposition pour limiter le temps de la maintenance évolutive. L'interruption de l'accès au site web due à une phase de maintenance évolutive est exclusive de toute demande de dommages-intérêts par le client. En cas d'interruption d'accès liée à une phase de maintenance évolutive, le client s'interdit d'engager une action à vocation indemnitaire. De la même manière, le client reconnaît l'impossibilité dans laquelle se trouve ACTES MANAGEMENT, en tant qu'opérateur économique, de garantir de manière ininterrompue l'accès à l'Internet et le fonctionnement du réseau Internet. Il s'engage à n'engager aucune action ayant vocation indemnitaire à raison d'une rupture du service trouvant son origine dans une difficulté d'accès au réseau (cf. causes exonératoires de responsabilité : art 17).

**Assistance technique - contact :** [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr)

## Conditions générales de vente

### Vente en ligne

#### **ART. 17 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Seul le préjudice direct et caractérisé par le client est indemnisable par ACTES MANAGEMENT, à l'exclusion des préjudices indirects de toute nature. Le préjudice commercial est évalué au prix payé par le client pour l'accès au droit d'utilisation du (des) support(s).

#### **ART. 18 – EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ**

##### **Art. 18.1. Environnement technique de l'utilisation des fichiers supports**

ACTES MANAGEMENT ne répond pas en responsabilité des problèmes rencontrés en raison de la mauvaise utilisation du support par le client, notamment lorsque celui-ci ne respecterait pas les prérequis techniques. De manière générale, ACTES MANAGEMENT décline toute responsabilité du fait d'une inadaptation de l'environnement technique du client à l'exploitation des supports vendus, ou du fait de problèmes liés à des programmes ou logiciels non fournis par elle.

##### **Art. 18.2. Modification des contenus des fichiers supports par le Client**

Le client conserve droit de faire supporter toute modification au support original fourni via <https://actes-management.fr/>. ACTES MANAGEMENT décline toute responsabilité liée aux ajouts et modifications que le client apporte au support originel (= support dans sa forme livrée), ou liée à la présentation publique de ce support réalisée par le client ou toute personne liée à lui par préposition ou par le bénéfice d'une cession de droit expressément approuvée par ACTES MANAGEMENT.

##### **Art. 18.3. Phases de maintenance du site <https://actes-management.fr/>**

Sous réserve du respect de ses obligations de moyen et d'information décrites à l'article 15.1, ACTES MANAGEMENT décline toute responsabilité liée à une impossibilité d'accès du client à son compte pour cause de maintenance évolutive (cf. art. 15 - Accès au service <https://actes-management.fr/>).

##### **Art. 18.4. Force majeure**

L'évènement considéré comme « cas de force majeure » exonère ACTES MANAGEMENT de toute responsabilité vis-à-vis du Client. Il en va ainsi notamment des cas d'inaccessibilité du site <https://actes-management.fr/> pour des raisons liées à une défaillance technique du système d'hébergement ou à une interruption des services de télécommunication permettant l'accès au site. Il en va aussi ainsi du cas de force majeure pris dans son acception jurisprudentielle en matière commerciale dans le cas de la vente à distance.

---

#### **ART. 19 – COMMUNICATION**

Sauf réserve expresse émise par lui par e-mail, le client agissant en qualité de professionnel accepte que ACTES MANAGEMENT le cite parmi ses clients sur <https://actes-management.fr/> et dans les documents de présentation de ses services et de prospection édités aux frais de ACTES MANAGEMENT. Ce droit de citation dans les relations de ACTES MANAGEMENT avec les tiers concerne uniquement l'identité commerciale de son entreprise lorsqu'elle est fournie, à l'exclusion des données relatives aux thématiques des lots-supports commandés par le client. Le client peut interdire ou limiter ce droit de citation dans les relations de ACTES MANAGEMENT avec les tiers en notifiant les réserves émises via le formulaire de contact [contact@actes-management.fr](mailto:contact@actes-management.fr). Ce droit de citation est irréfugable en ce qui concerne la communication interne à ACTES MANAGEMENT (édition de documents de gestion interne, édition des documents comptables annuels récapitulant l'exercice écoulé) ou dans le cadre de la production d'informations liées à l'application de lois ou règlements.

#### **ART. 20 – DROIT APPLICABLE**

Le droit français régit les présentes conditions générales.

#### **ART. 21 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

EN CAS DE LITIGE SURVENANT À L'OCCASION DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT ENTRE LE CLIENT ET ACTES MANAGEMENT, PROPRIÉTAIRE DE [HTTPS://ACTES-MANAGEMENT.FR/](https://actes-management.fr/), ACTES MANAGEMENT PRIVILÉGIE LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE. EN CAS D'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE AMIABLE ET SAUF DISPOSITION D'ORDRE PUBLIC CONTRAIRE, LE RÈGLEMENT DU LITIGE EST DU RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULOUSE (HAUTE-GARONNE, 31).