

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

ACT – Alsace Coaching & Training

48 rue de Vienne, 68000 Colmar | SIRET : 988 428 975 00011 | RCS : Colmar 988 428 975
TVA intracommunautaire : FR41988428975 | Tél : 06 12 19 19 43 | contact@alsace-coaching-training.fr
Déclaration d'activité : N° 44680395268 – DREETS Grand Est

Certification Qualiopi : N° CERT_S1025_1147 délivrée par CEVA SOLUTION pour les actions de formation —
Valide jusqu'au 04.12.2028

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent exclusivement à toutes les prestations de formation professionnelle, coaching individuel et collectif, conseil commercial et accompagnement proposées par ACT à ses clients professionnels.

1.2 Elles prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières du client, sauf dérogation expresse, écrite et signée par les deux parties.

1.3 Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

1.4 SANCTIONS POUR NON-COMMUNICATION : Le défaut de communication des présentes CGV à un client professionnel qui en fait la demande est passible d'une amende administrative de 15 000 € maximum pour les personnes physiques et 75 000 € pour les personnes morales (art. L.441-6 du Code de commerce).

Article 2 – Devis et commandes – Obligations légales

2.1 Devis obligatoire détaillé mentionnant impérativement :

- Intitulé précis, objectifs pédagogiques et contenu détaillé de la formation
- Prérequis nécessaires et public visé
- Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mobilisés
- Procédure d'évaluation et sanction visée (attestation, certificat)
- Prix détaillé HT et TTC, durée en heures, effectifs maximums
- Lieu de réalisation et calendrier détaillé
- Modalités de règlement et conditions d'annulation
- Délai d'accès à la formation
- Contact du référent handicap et procédure d'adaptation

2.2 Le devis est valable 30 jours calendaires à compter de sa date d'émission.

2.3 La commande est ferme et définitive dès signature du bon de commande ou acceptation écrite du devis par le client.

2.4 Toute modification doit faire l'objet d'un avenant signé et être notifiée au moins 7 jours ouvrés avant la date prévue.

Article 3 – Prix et modalités de paiement

3.1 Les prix sont exprimés en euros hors taxes et s'entendent hors frais de déplacement éventuels facturés au coût réel.

3.2 La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation (20% ou taux applicable).

3.3 Modalités de paiement : 30 jours fin de mois par virement bancaire uniquement. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

3.4 Pénalités de retard exigibles de plein droit sans mise en demeure :

- Pénalités calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur
- Indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros (art. D.441-5 du Code de commerce)
- Frais de recouvrement supplémentaires sur justificatifs

3.5 Clause de réserve de propriété : Les supports pédagogiques et livrables restent la propriété d'ACT jusqu'au complet paiement du prix.

Article 4 – Exécution des prestations et obligations

4.1 Modalités d'exécution : Les prestations sont réalisées soit en présentiel dans les locaux du client, d'ACT ou de partenaires, soit à distance via des plateformes sécurisées certifiées.

4.2 Obligations du client :

- Fournir tous les moyens matériels et humains nécessaires au bon déroulement
- Garantir la disponibilité et l'assiduité des participants
- Respecter les prérequis définis dans le programme
- Faciliter l'accès aux locaux et équipements
- Désigner un référent formation interne

4.3 Obligations d'ACT :

- Délivrer les prestations conformément au programme validé
- Adapter les méthodes pédagogiques au public
- Fournir tous les supports et outils nécessaires
- Respecter les délais et modalités convenus
- Assurer le suivi pédagogique défini

4.4 Émargement obligatoire : Tenue d'un registre de présence émargé par demi-journée par les participants et formateurs.

Article 5 – Accessibilité et handicap – Conformité Qualiopi

5.1 Référent handicap : ASH 68 – Philippe MULLER – 06 24 24 69 43 – ACT Eric WERNERT

5.2 Procédure d'adaptation : Toute demande d'adaptation fait l'objet d'une étude personnalisée dans un délai maximum de 15 jours calendaires.

5.3 Partenariats : Collaboration avec des organismes spécialisés (AGEFIPH, MDPH, etc.) si nécessaire.

5.4 Accessibilité des locaux : Conformité ERP ou solutions alternatives proposées systématiquement.

5.5 Accessibilité numérique : Respect du RGAA 4.1 pour les contenus digitaux.

Article 6 – Sous-traitance et partenariats

6.1 ACT peut recourir à la sous-traitance pour tout ou partie des prestations.

6.2 Sélection des sous-traitants : Critères de qualité, compétence technique et conformité Qualiopi exigés.

6.3 Obligations identiques : Les sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations qu'ACT, notamment en matière de confidentialité, qualité et sécurité.

6.4 Information préalable : Le client est informé de toute sous-traitance significative (> 30% de la prestation).

6.5 Responsabilité solidaire : ACT demeure seul responsable vis-à-vis du client de l'exécution intégrale des prestations.

Article 7 – Propriété intellectuelle – Protection renforcée

7.1 Propriété exclusive d'ACT : Tous supports pédagogiques, méthodologies (CARE™, PERF+, LEAD CARE™), contenus, outils, bases de données, logiciels et innovations développés par ACT.

7.2 Droit d'usage limité : Le client bénéficie d'un droit d'usage personnel, non-exclusif, non-cessible et non-transférable, limité à la durée et au périmètre de la prestation.

7.3 Interdictions absolues :

- Reproduction, copie, duplication sous quelque forme que ce soit
- Diffusion, distribution, commercialisation, location ou prêt
- Modification, adaptation, traduction, décompilation
- Rétro-ingénierie ou extraction de données
- Création d'œuvres dérivées

7.4 Sanctions : Toute violation constitue une contrefaçon passible de sanctions civiles et pénales (art. L.335-2 du Code de propriété intellectuelle).

7.5 Clause pénale : Toute violation des droits de propriété intellectuelle d'ACT pourra donner lieu à l'allocation de dommages-intérêts. À titre de clause pénale, les parties conviennent d'une indemnité forfaitaire de 10 000 € par infraction constatée, sans préjudice du droit pour ACT de solliciter une indemnisation complémentaire en cas de préjudice supérieur, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux.

Article 8 – Propriété des livrables et droits d'auteur

8.1 Livrables sur-mesure : Les documents, analyses et recommandations créés spécifiquement pour le client deviennent sa propriété après complet paiement.

8.2 Droits d'auteur : ACT conserve ses droits moraux et patrimoniaux sur les créations originales.

8.3 Droit de référence : ACT peut utiliser les résultats obtenus à des fins de référencement commercial (anonymisation garantie).

Article 9 – Clauses anti-concurrence et non-débauchage

9.1 Interdiction de sollicitation : Pendant la durée de la relation contractuelle et pendant une période de 18 mois suivant son terme, le client s'interdit de solliciter ou d'embaucher directement un collaborateur ou intervenant d'ACT ayant participé à l'exécution de la prestation.

9.2 Indemnité : En cas de violation, une indemnité forfaitaire correspondant à six mois de rémunération brute du collaborateur concerné pourra être due, sous réserve de l'appréciation des juridictions compétentes.

9.3 Réciprocité : ACT s'engage aux mêmes obligations vis-à-vis du client.

Article 10 – Confidentialité et secret professionnel

10.1 Obligation mutuelle : Les parties s'engagent au respect absolu de la confidentialité sur toutes informations échangées, y compris techniques, commerciales, financières et stratégiques.

10.2 Durée : Cette obligation perdure 7 ans après la fin de la relation contractuelle.

10.3 Extension : Elle s'applique aux participants, sous-traitants, partenaires et tiers intervenant dans les prestations.

10.4 Exceptions : Informations publiques, légalement divulguées ou exigées par autorité judiciaire.

10.5 Sanctions : En cas de violation avérée de l'obligation de confidentialité, la partie lésée pourra solliciter réparation du préjudice subi. À titre indicatif, une indemnité forfaitaire de 15 000 € pourra être demandée, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux.

Article 11 – Responsabilité et limitations

11.1 Obligation de moyens : ACT s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer des prestations de qualité conforme aux règles de l'art et aux standards Qualiopi.

11.2 Limitation de responsabilité : La responsabilité d'ACT est strictement limitée au montant HT de la prestation concernée, toutes causes confondues.

11.3 Exclusion des dommages indirects : ACT ne peut être tenu responsable des préjudices indirects tels que :

- Perte d'exploitation, de bénéfices, de chiffre d'affaires
- Perte de clientèle, de données, de chance
- Atteinte à l'image ou à la réputation
- Coûts de financement ou frais financiers

11.4 Dépendance des résultats : L'atteinte des objectifs pédagogiques dépend de l'implication active des participants et de la mise en application des acquis.

11.5 Prescription : Toute action en responsabilité devra être engagée dans un délai de 24 mois à compter de la fin de la prestation.

Article 12 – Assurance et garanties

12.1 Assurance obligatoire : ACT justifie d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de MAAF assurance, contrat n° 168182371Q-MCE-001, garantie minimale de 1 000 000 €.

12.2 Extension de garantie : Couverture des activités de sous-traitants et interventions à distance.

12.3 Assurance cyber-risques : Garantie spécifique pour les risques informatiques et de confidentialité.

12.4 Justificatifs : Attestations d'assurance transmises sur demande.

Article 13 – Annulation, report et interruption

13.1 Annulation par le client :

- Plus de 30 jours avant : annulation gratuite
- Entre 15 et 30 jours : facturation à 30%

- Entre 7 et 14 jours : facturation à 50%
- Moins de 7 jours ouvrés : facturation intégrale

13.2 Report par le client : Un report gratuit autorisé dans un délai de 3 mois maximum.

13.3 Annulation par ACT : Préavis minimum de 48h sauf force majeure. Remboursement intégral ou report sans frais.

13.4 Interruption de formation : Si interruption par le client, facturation au prorata du temps écoulé avec minimum de 50% du montant total.

Article 14 – Financements tiers et transparence tarifaire

14.1 Accompagnement OPCO/CPF : ACT accompagne le client dans les démarches administratives et fournit tous les documents requis.

14.2 Obligations d'information : Communication sur demande des :

- Taux de satisfaction clients (enquêtes à chaud et à froid)
- Taux d'assiduité et d'abandon
- Indicateurs de performance pédagogique
- Taux d'insertion professionnelle si applicable

14.3 Refus de financement : En cas de refus de prise en charge partielle ou totale, le solde reste intégralement à la charge du client.

14.4 Facturation conforme : Respect des exigences comptables et fiscales spécifiques aux organismes de formation.

Article 15 – Documents et attestations obligatoires

15.1 Convention de formation : Établie conformément à l'art. L.6353-1 du Code du travail pour chaque action.

15.2 Documents remis obligatoirement :

- Programme de formation détaillé et actualisé
- Attestation de présence nominative et émargée
- Attestation de fin de formation mentionnant les acquis
- Évaluation de la satisfaction (questionnaire normalisé)
- Facture détaillée conforme aux obligations fiscales

15.3 Conservation et archivage : Tous documents conservés 10 ans minimum dans le respect du RGPD.

15.4 Transmission dématérialisée : Documents transmis par voie électronique sécurisée avec accusé de réception.

Article 16 – Certifications et références qualité

16.1 Certification Qualiopi : N° CERT_S1025_1147 délivrée par CEVA SOLUTION pour les actions de formation. Valide du 05.12.2025 au 04.12.2028.

16.2 Déclaration d'activité : N° 44680395268 auprès de la DREETS Grand Est.

16.3 Bilan pédagogique et financier : Transmission annuelle conformément à l'article L.6352-11 du Code du travail.

16.4 ACT se soumet aux contrôles administratifs et audits réglementaires applicables aux organismes de formation.

Article 17 – Évaluation et amélioration continue

17.1 Évaluation systématique : Chaque prestation fait l'objet d'une évaluation à chaud (satisfaction immédiate) et à froid (impact à 3 mois).

17.2 Questionnaires normalisés : Utilisation d'outils d'évaluation standardisés et traçables.

17.3 Indicateurs de performance : Suivi des KPI qualité et mise à jour trimestrielle.

17.4 Actions correctives : Mise en place d'actions d'amélioration basées sur les retours clients.

17.5 Certification des formateurs : Formation continue et certification des intervenants.

Article 18 – Protection des données et cybersécurité

18.1 Sécurité des données : Mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles conformes aux standards ISO 27001.

18.2 Chiffrement : Toutes les données sensibles sont chiffrées en transit et au repos.

18.3 Contrôles d'accès : Authentification forte et gestion des habilitations.

18.4 Sauvegarde : Système de sauvegarde automatisé avec tests de restauration réguliers.

18.5 Notification d'incident : Information du client dans les 24h en cas de violation de données.

Article 19 – Sessions à distance – Obligations renforcées

19.1 Prérequis techniques : Les participants doivent disposer d'un équipement compatible (webcam, micro, connexion stable min. 5 Mbps).

19.2 Contrôle d'assiduité : Vérification de présence par appel nominal, sondages interactifs et travaux dirigés.

19.3 Égalité pédagogique : Garantie d'une qualité d'apprentissage équivalente au présentiel.

19.4 Enregistrement : Sessions enregistrées à des fins pédagogiques avec accord préalable des participants.

19.5 Support technique : Assistance technique dédiée pendant toute la durée des sessions.

Article 20 – Droit à l'image et protection de la vie privée

20.1 Autorisation préalable : Toute captation d'image ou de voix nécessite l'accord écrit préalable des participants.

20.2 Usage pédagogique : Enregistrements utilisés exclusivement à des fins d'amélioration pédagogique interne.

20.3 Droit d'opposition : Possibilité de s'opposer à l'enregistrement ou de demander l'effacement à tout moment.

20.4 Conservation limitée : Durée de conservation limitée à 12 mois sauf opposition.

20.5 Usage externe : Toute utilisation commerciale ou externe nécessite un accord écrit spécifique.

Article 21 – Sanctions disciplinaires et exclusion

21.1 Comportement perturbateur : En cas de retards répétés, absences injustifiées ou comportement perturbant le bon déroulement des prestations.

21.2 Procédure disciplinaire :

- Avertissement oral puis écrit
- Exclusion temporaire avec rattrapage possible
- Exclusion définitive sans remboursement

21.3 Facturation intégrale : Maintien de la facturation complète en cas d'exclusion pour faute du participant.

21.4 Droit de défense : Possibilité pour le participant de présenter ses observations avant sanction.

Article 22 – Droit de rétractation (cas particuliers)

22.1 Principe général : Pas de droit de rétractation pour les prestations B to B (art. L.221-4 du Code de la consommation).

22.2 Exceptions : Si le client final est un particulier (formations financées par des dispositifs individuels) :

- Droit de rétractation de 14 jours calendaires
- Renonciation possible si formation commencée avec accord exprès
- Formulaire de rétractation disponible en annexe

22.3 Modalités : Notification par lettre recommandée avec AR ou courriel avec accusé de réception.

Article 23 – Clause de hardship et force majeure

23.1 Imprévision : En cas de changement imprévisible des circonstances rendant l'exécution excessivement onéreuse pour une partie, celle-ci pourra demander une renégociation amiable conformément à l'article 1195 du Code civil.

23.2 Force majeure : Constitue un cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

23.3 Exemples : Catastrophes naturelles, pandémies, cyberattaques majeures, grèves des transports, décisions gouvernementales.

23.4 Effets : Suspension des obligations sans indemnisation, possibilité de résiliation si durée > 3 mois.

Article 24 – Obligations comptables et déclaratives

24.1 Comptabilité séparée : Tenue d'une comptabilité analytique distincte pour les activités de formation (art. L.6352-7 du Code du travail).

24.2 Bilan pédagogique : Établissement et transmission annuelle du bilan pédagogique et financier avant le 30 avril.

24.3 Contrôles administratifs : Soumission aux contrôles de la DREETS, URSSAF, services fiscaux et organismes financeurs.

24.4 Conservation des pièces : Archivage de toutes les pièces justificatives pendant 10 ans minimum.

Article 25 – Règlement des différends et médiation

25.1 Résolution amiable : Les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable à tout différend.

25.2 Médiation facultative B2B : À défaut d'accord amiable, les parties pourront recourir à un médiateur de leur choix avant toute action judiciaire. Cette médiation est facultative en matière B2B.

25.3 Délai de médiation : Procédure limitée à 90 jours calendaires.

25.4 Frais de médiation : Partagés à parts égales entre les parties.

Article 26 – Évolution réglementaire et adaptation

26.1 Veille réglementaire : ACT assure une veille permanente sur l'évolution des réglementations applicables.

26.2 Modification des CGV : Les présentes CGV peuvent être modifiées pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires.

26.3 Notification : Toute modification substantielle sera notifiée au client 30 jours avant son entrée en vigueur.

26.4 En cas de désaccord : Les parties pourront échanger afin d'adapter contractuellement la relation.

Article 27 – Nullité partielle et clause de sauvegarde

27.1 Principe : La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité du contrat dans son ensemble.

27.2 Substitution : La clause nulle sera remplacée par une clause licite d'effet équivalent.

27.3 Interprétation : En cas d'ambiguïté, interprétation la plus favorable à l'équilibre contractuel.

Article 28 – Durée, modifications et versions

28.1 Durée d'application : Les présentes CGV sont applicables jusqu'à nouvelle version publiée.

28.2 Modifications : Toute modification fait l'objet d'une information préalable de 30 jours minimum.

28.3 Version en vigueur : Janvier 2026 – Version 2026.1

28.4 Archivage : Conservation de toutes les versions successives pendant 10 ans.

Article 29 – Droit applicable et juridiction compétente

29.1 Droit applicable : Les présentes CGV sont soumises au droit français.

29.2 Juridiction compétente : EN CAS DE LITIGE NON RÉSOLU À L'AMIABLE OU PAR MÉDIATION, COMPÉTENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE COLMAR, MÊME EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.

29.3 Exécution provisoire : Possibilité d'exécution provisoire nonobstant opposition ou appel.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Article 1 – Objet et champ d'application des services numériques

1.1 Les présentes CGU régissent l'accès et l'utilisation de l'ensemble des services numériques d'ACT :

- Site internet institutionnel et commercial
- Plateformes e-learning et LMS (Learning Management System)
- Outils de visioconférence et classes virtuelles
- Applications mobiles et logiciels pédagogiques
- Espaces clients sécurisés et portails documentaires
- Systèmes de gestion et de suivi des formations

1.2 L'utilisation de ces services implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU.

Article 2 – Accès aux services et identification

2.1 Création de compte : L'accès aux services nécessite la création d'un compte personnel avec identifiants uniques.

2.2 Authentification forte : Mise en place d'une authentification à double facteur pour les comptes sensibles.

2.3 Responsabilité de l'utilisateur :

- Conservation confidentielle des codes d'accès
- Notification immédiate de tout usage frauduleux
- Mise à jour régulière des informations de profil
- Utilisation personnelle et non-cessible du compte

2.4 Suspension d'accès : ACT se réserve le droit de suspendre ou fermer un compte en cas d'usage non conforme.

Article 3 – Obligations et comportement des utilisateurs

3.1 Respect de la légalité : L'utilisateur s'engage à respecter les lois et règlements français et européens en vigueur.

3.2 Comportement approprié :

- Adopter un comportement respectueux, professionnel et bienveillant
- Respecter les droits et la dignité des autres utilisateurs
- Ne pas porter atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs
- Respecter les règles de propriété intellectuelle

3.3 Interdictions absolues :

- Diffuser des contenus illicites, offensants, discriminatoires ou haineux
- Propager des virus, malwares ou codes malveillants
- Tenter de contourner les mesures de sécurité
- Utiliser les services à des fins commerciales non autorisées
- Extraire ou collecter des données sans autorisation

3.4 Signalement : Obligation de signaler immédiatement tout dysfonctionnement, usage abusif ou contenu inapproprié.

Article 4 – Propriété intellectuelle et droits d'auteur

4.1 Protection intégrale : L'ensemble des contenus accessibles via les services numériques d'ACT (textes, images, vidéos, sons, logiciels, bases de données, interfaces, etc.) sont protégés par le droit de propriété intellectuelle.

4.2 Titularité des droits : ACT est propriétaire ou licencié de tous les droits de propriété intellectuelle.

4.3 Droit d'usage limité : L'utilisateur dispose d'un simple droit d'usage personnel, non-exclusif, non-cessible et révocable.

4.4 Interdictions strictes :

- Reproduction, copie, téléchargement non autorisé

- Distribution, diffusion, commercialisation
- Modification, adaptation, traduction
- Décompilation, rétro-ingénierie
- Extraction de bases de données

4.5 Sanctions : Toute violation constitue une contrefaçon passible d'amendes et de dommages-intérêts (jusqu'à 300 000 € et 3 ans d'emprisonnement selon l'art. L.335-2 du CPI).

Article 5 – Protection des données personnelles (RGPD)

5.1 Responsable de traitement : ACT – Alsace Coaching & Training

5.2 Référent protection des données : contact@alsace-coaching-training.fr — Note : ACT n'ayant pas désigné de DPO formel, la mention « Délégué à la protection des données » est remplacée par « Référent protection des données ».

5.3 Finalités des traitements :

- Gestion des comptes utilisateurs et authentification
- Délivrance et suivi des formations
- Relation client et support technique
- Amélioration des services et personnalisation
- Respect des obligations légales et réglementaires
- Marketing et communication (avec consentement)

5.4 Bases légales :

- Exécution contractuelle (art. 6.1.b RGPD)
- Intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD)
- Obligation légale (art. 6.1.c RGPD)
- Consentement libre et éclairé (art. 6.1.a RGPD)

5.5 Données collectées :

- Données d'identification : nom, prénom, fonction, entreprise
- Données de contact : adresse, téléphone, email
- Données de connexion : logs, adresse IP, géolocalisation
- Données de navigation : pages visitées, temps passé, interactions
- Données pédagogiques : progression, évaluations, certifications
- Données techniques : type d'appareil, navigateur, système d'exploitation

5.6 Destinataires des données :

- Personnel d'ACT strictement habilité
- Sous-traitants techniques (hébergement, maintenance, support)
- Partenaires pédagogiques le cas échéant
- Organismes financeurs dans le cadre des obligations déclaratives
- Autorités publiques en cas d'obligation légale

5.7 Transferts internationaux : Principalement dans l'Union Européenne. Transferts hors UE avec garanties appropriées (clauses contractuelles types, décisions d'adéquation). Information préalable des utilisateurs concernés.

5.8 Droits des personnes concernées :

- Droit à la portabilité : Obtenir les données dans un format structuré et lisible
- Droit d'opposition : S'opposer au traitement fondé sur l'intérêt légitime ou le marketing direct
- Droit de retrait du consentement : À tout moment sans effet rétroactif
- Droit de réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr)
- Exercice des droits : par email à contact@alsace-coaching-training.fr avec justificatif d'identité

5.9 Durée de conservation des données :

- Données clients et utilisateurs : 5 ans après la fin de la relation contractuelle
- Données de formation : 10 ans minimum, conformément aux obligations réglementaires
- Données de connexion : 12 mois à compter de la collecte
- Données marketing : 3 ans à compter du dernier contact

5.10 Sécurité et confidentialité :

- Cryptage des données en transit et au repos
- Accès restreint aux seuls personnels habilités
- Politique de sécurité interne avec audits réguliers
- Notification aux utilisateurs en cas de violation de données dans les 24h

Article 6 – Responsabilité et disponibilité des services

6.1 Engagement de disponibilité : ACT met tout en œuvre pour assurer l'accessibilité continue aux services numériques, hors maintenance programmée ou incident majeur.

6.2 Maintenance : Des interruptions temporaires peuvent survenir pour mises à jour techniques. Elles seront signalées autant que possible en amont.

6.3 Limitation de responsabilité : ACT ne saurait être tenu responsable des interruptions imputables à l'utilisateur, à un tiers ou à un cas de force majeure. ACT ne garantit pas l'absence d'erreurs ou de failles mais s'engage à les corriger dans les meilleurs délais.

6.4 Indemnisation : En cas de préjudice démontré lié à un dysfonctionnement imputable à ACT, la responsabilité est plafonnée au montant annuel de l'abonnement ou du contrat.

Article 7 – Modifications des CGU

7.1 ACT se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU pour les adapter à l'évolution de ses services ou à la législation.

7.2 Information préalable : Toute modification substantielle est notifiée à l'utilisateur par courriel ou par publication sur le site 30 jours avant son entrée en vigueur.

7.3 Acceptation : L'utilisateur qui continue à utiliser les services après l'entrée en vigueur des CGU modifiées est réputé les avoir acceptées.

7.4 Refus : En cas de refus, l'utilisateur doit cesser d'utiliser les services et peut demander la suppression de son compte.

Article 8 – Durée, résiliation et sanctions

8.1 Durée : Les CGU sont applicables pendant toute la durée d'utilisation des services par l'utilisateur.

8.2 Résiliation à l'initiative de l'utilisateur : Suppression libre et immédiate du compte à tout moment.

8.3 Résiliation par ACT : ACT peut résilier ou suspendre l'accès aux services sans préavis en cas de manquement grave aux CGU.

8.4 Effets de la résiliation :

- Suppression définitive des accès
- Archivage des données contractuelles conformément aux obligations légales
- Aucune indemnité ou remboursement ne sera dû sauf stipulation contraire

Article 9 – Droit applicable et juridiction

9.1 Loi applicable : Les présentes CGU sont régies par le droit français.

9.2 Tribunal compétent : Tout litige relatif aux présentes CGU relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Colmar.

9.3 Médiation : Recours préalable à un médiateur agréé possible pour les utilisateurs personnes physiques.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation

ACT – Alsace Coaching & Training | 48 rue de Vienne, 68000 Colmar | contact@alsace-coaching-training.fr |
TEL : 06 12 19 19 43

Ce formulaire n'est à utiliser QUE si vous êtes un particulier et souhaitez-vous rétracter d'une inscription à une formation dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat.

1. CADRE LÉGAL

Le droit de rétractation s'applique exclusivement aux particuliers ayant contracté à distance (internet, téléphone) ou hors établissement, dans le cadre d'une formation financée par un dispositif individuel (CPF personnel, autofinancement).

 Droit de rétractation applicable Particulier ayant souscrit à distance ou hors établissement dans les 14 jours.	 Droit de rétractation NON applicable Client professionnel (entreprise, artisan, association) — contrat B2B.
Délai : 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat.	Exception : délai expiré si formation déjà commencée avec accord exprès du bénéficiaire.

2. FORMULAIRE DE RÉTRACTATION – À COMPLÉTER ET RETOURNER

À l'attention de :

ACT – Alsace Coaching & Training
48 rue de Vienne – 68000 Colmar
Email : contact@alsace-coaching-training.fr

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

Intitulé de la formation : _____

Date de conclusion du contrat : _____

Nom du bénéficiaire : _____

Prénom : _____

Adresse complète : _____

Code postal / Ville : _____

Email : _____

Téléphone : _____

Signature du bénéficiaire :

Signature :	Date : <i>(*) Rayer la mention inutile.</i>
-------------	--

3. MODALITÉS D'ENVOI

Le formulaire complété et signé doit être adressé à ACT par l'un des moyens suivants, impérativement avant l'expiration du délai de 14 jours :

	Par courriel avec accusé de réception contact@alsace-coaching-training.fr	Par courrier recommandé AR ACT – 48 rue de Vienne, 68000 Colmar
---	--	---

La date de référence est celle de l'envoi (cachet postal ou horodatage courriel faisant foi).

4. EFFETS DE LA RÉTRACTATION

En cas de rétractation valablement exercée dans le délai légal :

- ✓ ACT procède au remboursement intégral des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant réception du formulaire.
- ✓ Le remboursement s'effectue par virement sur le compte utilisé pour le paiement initial, sauf accord contraire.
- ⚠ Si la formation a déjà commencé avec l'accord exprès du bénéficiaire, une facturation au prorata du temps de formation effectivement réalisé sera appliquée.
- ✗ Aucun remboursement si la formation est entièrement réalisée avant l'expiration du délai de rétractation et que le bénéficiaire a expressément renoncé à son droit.