CGV ET CGU

Conditions générales de vente et d'utilisation

ACT – Alsace Coaching & Training · Version 2026.3 · Novembre 2026 · Réf. CGVCGU-ACT-2026-03

Adresse	48 rue de Vienne, 68000 Colmar
SIRET · RCS · TVA	988 428 975 00011 · Colmar 988 428 975 · FR41988428975
Déclaration d'activité	44680395268, DREETS Grand Est
Qualiopi	CERT_S1025_1147, délivrée par CEVA SOLUTION, valide du 05.12.2025 au 04.12.2028, catégorie : actions de formation
Contact	03 67 30 12 94 · contact@alsace-coaching-training.fr · www.alsace-coaching-training.fr

Partie 1 : conditions générales de vente

Article 1 · Objet et champ d'application

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

1.2 Elles sont communiquées au client avant toute commande et remises sur simple demande. La signature du devis vaut acceptation.

1.3 Les conditions générales d'achat du client ne s'appliquent pas, sauf accord écrit et signé d'ACT.

Article 2 · Documents contractuels et ordre de priorité

2.1 Le contrat se compose du devis signé, de ses annexes et des présentes CGV.

2.2 En cas de contradiction, le devis prévaut sur les CGV. Les CGV complètent le devis pour tout ce qu'il ne prévoit pas.

2.3 Une « mission » désigne l'ensemble des prestations décrites au devis. Un « participant » désigne toute personne qui en bénéficie.

Article 3 · Devis, commande et phases

3.1 Le devis est valable 30 jours à compter de son émission, sauf durée différente indiquée.

3.2 Le contrat est conclu à la signature du devis, précédée de la mention « Bon pour accord ».

3.3 Lorsqu'une mission est découpée en phases, la signature n'engage les parties que sur la phase désignée au devis. Les phases suivantes sont confirmées par écrit, par un bon de validation signé du client, dans le délai fixé au devis. Sans validation, la mission s'arrête à la fin de la phase engagée, sans indemnité de part ni d'autre.

3.4 Toute modification du périmètre, du calendrier ou du prix fait l'objet d'un avenant écrit.

Article 4 · Prix, facturation et paiement

4.1 Les prix sont en euros hors taxes. La TVA applicable est celle en vigueur à la date de facturation.

4.2 Les frais de déplacement sont ceux indiqués au devis. À défaut, ils sont facturés au coût réel, avec accord préalable du client.

4.3 La facturation suit l'échéancier du devis. À défaut, elle intervient à l'issue de la mission. Les acomptes sont exigibles à réception de facture.

4.4 Le paiement se fait par virement à 30 jours à compter de la date de facture. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf mention au devis.

4.5 Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure, des pénalités calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce). Une indemnité complémentaire peut être demandée sur justificatifs.

4.6 En cas de retard de paiement, ACT peut suspendre la mission après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours.

Article 5 · Exécution de la mission

5.1 ACT réalise la mission avec soin, selon les règles de l'art, dans le cadre d'une obligation de moyens.

5.2 Le client fournit dans les délais les informations, accès et disponibilités nécessaires, désigne un interlocuteur et facilite l'accès à ses équipes et à ses chantiers. Un retard du client décale le calendrier d'autant.

5.3 ACT peut confier une partie de la mission à un sous-traitant ou partenaire, sous sa responsabilité et avec les mêmes obligations de confidentialité. Le client est informé à l'avance lorsque la sous-traitance dépasse 30 % de la mission. ACT vérifie que le sous-traitant respecte les exigences du référentiel qualité applicables à la mission et en conserve la trace dans le contrat de sous-traitance.

5.4 Le client reste responsable de ses obligations d'employeur, notamment en matière de sécurité sur ses chantiers.

Article 6 · Rôle d'ACT et décisions du client

6.1 ACT conseille, propose, forme et accompagne. Le client décide. Les décisions de prix, de remise, de recrutement, de rémunération, de management et d'organisation, et leur mise en œuvre juridique, sont prises par le client, sous sa seule responsabilité.

6.2 ACT ne garantit aucun résultat commercial, financier ou humain. Les objectifs et indicateurs servent au pilotage de la mission.

6.3 ACT ne se substitue ni à un avocat, ni à un expert-comptable, ni à un chef de chantier. Les avis juridiques, fiscaux, comptables et techniques relèvent des professionnels compétents.

Article 7 · Report, annulation et interruption

7.1 Une journée ou une séance peut être reportée sans frais si le client le demande par écrit plus de 48 heures avant. En deçà, elle est facturée. ACT peut reporter une journée pour force majeure ou raison de santé, sans frais.

7.2 Pour une action de formation en groupe à date fixe, l'annulation par le client est gratuite plus de 30 jours avant le début. Elle est facturée 30 % du prix de 15 à 30 jours avant, 50 % de 8 à 14 jours avant, et 100 % à 7 jours calendaires ou moins.

7.3 Si la mission s'arrête en cours de phase, les journées réalisées et préparées sont facturées. Les journées non réalisées ne le sont pas, sauf application de l'article 7.2.

7.4 Si ACT doit annuler ou reporter une séance, elle prévient le client au moins 48 heures à l'avance, sauf force majeure. La séance est reportée sans frais ou non facturée.

Article 8 · Propriété intellectuelle et livrables

8.1 Méthodes et outils d'ACT. Les méthodes (CARE™, PERF+, LEAD CARE™, ORG CARE™), supports, grilles, trames, modèles vierges, outils et contenus d'ACT, existants ou créés pendant la mission à partir de ses modèles, restent la propriété exclusive d'ACT. Le client dispose d'un droit d'usage interne, non exclusif et non cessible.

8.2 Livrables du client. Les livrables remis, établis avec les données du client (par exemple un playbook, une règle, des tableaux renseignés), peuvent être utilisés par le client librement, sans redevance et sans limite de durée, pour les besoins internes de son entreprise, après paiement intégral du prix. Les éléments de méthode d'ACT qu'ils contiennent restent soumis à l'article 8.1.

8.3 Extension d'usage. L'usage au profit d'autres sociétés que le client, la mise à disposition de tiers, la diffusion et la revente exigent un accord écrit d'ACT. Une extension fait l'objet d'un prix convenu avant toute remise.

8.4 Données du client. ACT ne réutilise jamais pour un autre client les données, chiffres et informations du client. Elle ne cite le nom du client comme référence qu'avec son accord écrit.

8.5 Toute violation de ces droits oblige son auteur à réparer le préjudice subi et peut constituer une contrefaçon (article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle).

Article 9 · Confidentialité

9.1 Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre (commerciales, financières, techniques, humaines), les utilise pour la seule mission et ne les communique qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître, tenues aux mêmes obligations.

9.2 Cette obligation dure pendant la mission et cinq ans après sa fin.

9.3 Elle ne s'applique pas aux informations publiques, déjà connues de la partie qui les reçoit, ou dont la communication est exigée par la loi ou par une autorité judiciaire.

9.4 Le contenu d'un débriefing individuel reste confidentiel entre ACT et le participant concerné, sauf accord de celui-ci ou règle différente fixée au devis.

Article 10 · Responsabilité

10.1 La responsabilité d'ACT est limitée aux dommages directs, certains et prouvés. Elle est plafonnée au montant hors taxes des sommes payées pour la mission à l'origine du dommage, sauf faute lourde, dol ou dommage corporel.

10.2 ACT n'est pas responsable des dommages indirects : perte d'exploitation, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou de chance, atteinte à l'image.

10.3 Les résultats dépendent de la mise en œuvre par le client et ses équipes.

10.4 Toute action en responsabilité se prescrit par deux ans à compter de la fin de la mission.

Article 11 · Assurance

ACT est couverte en responsabilité civile professionnelle auprès de Caisse d’épargne Assurances. Une attestation est remise sur demande.

Article 12 · Données personnelles

12.1 ACT traite les données nécessaires à la relation commerciale et à l'exécution des missions (identité, fonction, coordonnées, présence, évaluations), en qualité de responsable de traitement. Les bases légales sont l'exécution du contrat, l'obligation légale, l'intérêt légitime et, pour la communication commerciale, le consentement.

12.2 Lorsque ACT traite pour le compte du client des données personnelles de ses salariés ou de ses clients, les parties signent un accord de traitement avant tout transfert. Le client ne transmet que les données nécessaires.

12.3 Les destinataires sont ACT, ses sous-traitants techniques, les financeurs en cas de financement, et les autorités sur obligation légale. Aucun transfert hors Union européenne n'a lieu sans garanties appropriées.

12.4 Les données des clients sont conservées cinq ans après la fin de la relation, ou plus longtemps si la loi ou un financeur l'impose. Les données transmises pour une mission sont supprimées dans les 30 jours suivant sa clôture, sauf obligation légale.

12.5 ACT met en œuvre des mesures de sécurité adaptées à sa taille et aux risques. En cas de violation touchant des données du client, elle l'informe dans les meilleurs délais.

12.6 Toute personne dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité, et peut retirer son consentement à tout moment. Elle les exerce par courriel à contact@alsace-coaching-training.fr, et peut saisir la CNIL (www.cnil.fr). ACT n'a pas désigné de délégué à la protection des données ; ce contact en tient lieu.

Article 13 · Non-sollicitation

Pendant la mission et douze mois après sa fin, chaque partie s'interdit de solliciter, pour l'embaucher, un collaborateur de l'autre partie ayant participé directement à la mission, sauf accord écrit. Les offres publiques adressées à tous ne sont pas visées. Toute violation oblige à réparer le préjudice subi.

Article 14 · Force majeure

La force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, suspend les obligations des parties. Si elle dure plus de trois mois, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité, les journées réalisées restant dues.

Article 15 · Droit de rétractation

15.1 Le client professionnel ne dispose d'aucun droit de rétractation, sous réserve de l'article 15.3.

15.2 Le client personne physique agissant à titre non professionnel dispose de 14 jours calendaires pour se rétracter, par courriel ou lettre. Si la prestation commence avant la fin de ce délai à sa demande expresse, il renonce à ce droit pour la partie exécutée, conformément à la loi.

15.3 Le client professionnel qui emploie cinq salariés au plus et dont le contrat, conclu hors établissement, n'entre pas dans le champ de son activité principale bénéficie du même droit de rétractation (article L.221-3 du Code de la consommation).

Article 16 · Droit applicable et règlement des différends

16.1 Le contrat est soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable.

16.2 À défaut, elles peuvent recourir à une médiation, dont les frais sont partagés à parts égales et la durée limitée à 90 jours. Cette médiation est facultative entre professionnels. Le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées lui sont communiquées sur demande.

16.3 À défaut d'accord, le litige relève du tribunal compétent du ressort de Colmar.

Article 17 · Nullité partielle, modification et version

17.1 La nullité d'une clause n'entraîne pas celle du contrat. La clause nulle est remplacée par une clause licite d'effet équivalent.

17.2 ACT peut modifier ses CGV pour les contrats futurs. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la signature du devis. ACT conserve les versions successives.

Partie 2 : dispositions propres aux actions de formation

Article F1 · Champ et certification

F1.1 Ces dispositions s'ajoutent à la partie 1 pour les actions de formation professionnelle. ACT est certifiée Qualiopi (n° CERT_S1025_1147, CEVA SOLUTION, valide du 05.12.2025 au 04.12.2028) au titre de la catégorie « actions de formation ».

F1.2 Les missions de conseil et de coaching qui ne sont pas des actions de formation ne relèvent pas de cette certification.

Article F2 · Convention et programme

Pour chaque action, ACT établit une convention de formation (article L.6353-1 du Code du travail) et remet un programme précisant :

- les objectifs, le contenu, le public visé et les prérequis ;
- les moyens pédagogiques et techniques, et les modalités d'évaluation ;
- la durée, l'effectif maximal, le lieu, le calendrier et le délai d'accès ;
- le prix, les modalités de règlement et les conditions d'annulation.

Article F3 · Présence, évaluation et attestations

Les participants et le formateur émargent par demi-journée. ACT évalue les acquis, recueille la satisfaction à chaud et à froid (à trois mois) et remet une attestation de fin de formation. ACT diffuse les indicateurs de résultats de ses actions avec leur méthode de calcul : taux de satisfaction, nombre de participants, taux et causes d'abandon, taux de réalisation des heures contractualisées (heures réalisées divisées par heures prévues à la convention). Cette information est remise avant la signature de la convention et sur demande.

Article F4 · Accessibilité et handicap

Le référent handicap est Éric Wernert (contact@alsace-coaching-training.fr, 03 67 30 12 94). ACT s'appuie au besoin sur l'ASH 68 (Philippe Muller, 06 24 24 69 43), l'AGEFIPH et la MDPH. Toute demande d'adaptation est étudiée sous 15 jours calendaires.

Article F5 · Financement par un tiers

ACT aide le client dans ses démarches auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur et fournit les documents requis. En cas de refus ou de prise en charge partielle, le solde reste dû par le client.

Article F6 · Comportement des participants

Les participants respectent les horaires, les consignes et les autres participants. En cas de retards répétés, d'absences injustifiées ou de comportement perturbateur, ACT adresse un avertissement, puis peut exclure temporairement ou définitivement le participant, après l'avoir entendu. Le prix reste dû. ACT prévient et traite toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination. La procédure de signalement et le référent chargé de traiter les signalements figurent dans le règlement intérieur.

Article F7 · Sessions à distance et droit à l'image

F7.1 Les sessions à distance exigent un équipement compatible (caméra, micro, connexion stable). La présence est contrôlée par appel nominal ou par activités en séance.

F7.2 Aucune captation d'image ou de voix n'a lieu sans accord écrit préalable. Les enregistrements servent uniquement à la pédagogie, sont conservés 12 mois au plus, et le participant peut s'y opposer ou demander leur effacement à tout moment. Tout usage externe ou commercial exige un accord écrit spécifique.

Article F8 · Conservation et déclarations

ACT conserve les documents de formation pendant la durée imposée par la réglementation et par les financeurs, et transmet chaque année son bilan pédagogique et financier (article L.6352-11 du Code du travail).

Partie 3 : conditions générales d'utilisation des services numériques

Article U1 · Objet

Ces conditions fixent les règles d'utilisation des services numériques d'ACT : site internet, espaces de ressources, outils partagés et plateformes de séances à distance. Tout utilisateur les accepte en utilisant le service.

Article U2 · Accès et identifiants

L'accès à un service peut être libre ou lié à une mission. Les identifiants sont personnels et confidentiels. L'utilisateur répond de leur usage et signale sans délai toute compromission.

Article U3 · Règles d'usage

L'utilisateur respecte la loi, les droits des autres utilisateurs et les présentes conditions. Sont interdits :

- La diffusion de contenus illicites, offensants ou discriminatoires ;
- L’envoi de virus ou de codes malveillants, et le contournement des mesures de sécurité ;
- L’extraction ou la collecte de données sans autorisation ;
- L’usage commercial non autorisé des services et des contenus.

Article U4 · Propriété intellectuelle

Les contenus accessibles (textes, images, vidéos, outils, bases de données) sont protégés. L'utilisateur dispose d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et révocable. La reproduction, la diffusion, la modification et la rétro-ingénierie sont interdites sans accord écrit d'ACT. Les livrables d'une mission suivent l'article 8 des CGV.

Article U5 · Données personnelles et cookies

Le traitement des données personnelles suit l'article 12 des CGV. Les cookies non nécessaires ne sont déposés qu'avec le consentement de l'utilisateur.

Article U6 · Disponibilité et responsabilité

ACT assure l'accès aux services au mieux, hors maintenance ou incident. Elle n'est pas responsable des interruptions dues à l'utilisateur, à un tiers ou à la force majeure, ne garantit pas l'absence d'erreurs et les corrige dans les meilleurs délais. Sa responsabilité est plafonnée au prix payé pour le service concerné sur les 12 derniers mois.

Article U7 · Modification, suspension et résiliation

ACT peut modifier ces conditions. Toute modification substantielle est notifiée par courriel ou sur le site 30 jours avant son entrée en vigueur ; l'usage continu vaut acceptation. L'utilisateur peut supprimer son compte à tout moment. ACT peut suspendre l'accès sans préavis en cas de manquement grave.

Article U8 · Droit applicable

Ces conditions sont soumises au droit français. Pour les professionnels, le tribunal compétent est celui du ressort de Colmar. Les consommateurs bénéficient des règles légales qui leur sont applicables.

Version 2026.3 · Novembre 2026 · Éric Wernert, Président d'ACT – Alsace Coaching & Training

L'HUMAIN AU CŒUR DE LA RÉUSSITE