Conditions générales de vente B2C

Particuliers / consommateurs - Assistance administrative, accompagnement et formation professionnelle

Version du 29 octobre 2026

Organisme	AB Conseils ® - Aurélia BURET EI
Coordonnées	12 boulevard de l'Atelier, 66240 Saint-Estève +33 9 56 96 62 40 | contact@abconseils.pro
Immatriculation	SIREN 511 438 616 | SIRET 511 438 616 00084 TVA FR0W511438616
Formation professionnelle	NDA 76660344266 - DREETS Occitanie Certification Qualiopi n° QUA24090033

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV B2C) s'appliquent aux personnes physiques qui agissent à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Lorsqu'une personne contracte à des fins entrant dans le cadre de l'une de ces activités professionnelles, les CGV B2B d'AB Conseils ® s'appliquent.

Désignation

AB Conseils ® est le nom commercial de l'entreprise individuelle Aurélia BURET, établie 12 boulevard de l'Atelier, 66240 Saint-Estève, SIRET 511 438 616 00084, TVA intracommunautaire FR0W511438616. Pour son activité de formation professionnelle, la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 76660344266 auprès du préfet de région Occitanie. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Définitions

Consommateur / Client : personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Bénéficiaire / stagiaire : personne physique participant à une action de formation.

Prestation : tout service d'assistance administrative, d'accompagnement, de conseil à titre personnel ou de formation fourni par AB Conseils ®.

Contrat à distance : contrat conclu sans présence physique simultanée des parties, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Article 1 - Objet et champ d’application

Les présentes CGV B2C régissent notamment les prestations d'assistance administrative destinée aux particuliers, les accompagnements ou conseils à finalité personnelle et les actions de formation achetées par un particulier pour son propre compte.

Le devis, le contrat, le programme de formation ou tout document particulier remis au client précise la nature exacte de la prestation. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées prévalent sur les présentes CGV, sous réserve des dispositions impératives du droit de la consommation et du Code du travail.

Périmètre des interventions

Le document contractuel décrit les objectifs, les tâches confiées, les livrables, les responsabilités et les limites de l’intervention. Une mission de préparation comptable ou de saisie porte sur la collecte, la numérisation, le classement et la saisie matérielle de données selon les instructions et validations fournies. Elle n’inclut pas le choix autonome des comptes, la tenue autonome, la révision, le redressement ou l’arrêté d’une comptabilité, ni l’établissement des comptes annuels ou leur attestation.

L’audit d’organisation comptable porte sur les processus, les circuits documentaires, les outils et les responsabilités. Il ne constitue pas une mission de vérification, d’appréciation ou de certification des comptes. L’audit RH concerne l’organisation et les pratiques de gestion ; il n’emporte pas de certification de conformité sociale ni de consultation juridique réservée.

Tout besoin dépassant le périmètre convenu fait l’objet d’un accord écrit complémentaire et, si nécessaire, de l’intervention d’un professionnel habilité. Une mission nécessitant un mandat spécifique ne confère que les pouvoirs expressément accordés par écrit.

Article 2 - Information précontractuelle et commande

Avant que le consommateur ne soit lié, AB Conseils ® lui communique de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles de la prestation, son prix, les délais ou dates d'exécution, son identité et ses coordonnées, les modalités de paiement et d'exécution, les voies de réclamation et, lorsque cela est applicable, les informations relatives au droit de rétractation et à la médiation de la consommation.

La commande devient ferme lorsque le client accepte le devis, le contrat, la convention ou tout autre support contractuel proposé, sous réserve des droits de rétractation applicables.

Article 3 - Prix, TVA et frais

Les prix communiqués au consommateur sont indiqués toutes taxes comprises (TTC) lorsque la TVA est applicable. Le prix applicable est celui indiqué sur le devis, le contrat ou la proposition acceptée.

Les frais supplémentaires éventuels, notamment de déplacement, d'hébergement, de formalités ou de location, sont portés à la connaissance du client avant son engagement lorsqu'ils sont prévisibles ou déterminables.

Article 4 - Modalités de paiement

Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire ou par carte bancaire via un lien sécurisé lorsqu'il est proposé. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

Les échéances et, le cas échéant, les acomptes figurent sur le devis ou le contrat. Les règles spéciales applicables aux formations financées à titre individuel et à ses frais sont précisées à l'article 18.

Article 5 - Exécution de la prestation et coopération du client

Le client fournit les informations et documents nécessaires à l'exécution de la prestation et veille à leur exactitude. Les délais d'exécution peuvent être suspendus lorsque des éléments indispensables n'ont pas été transmis ou validés.

AB Conseils ® exécute ses prestations avec diligence, dans le cadre d'une obligation de moyens sauf engagement express contraire.

Article 6 - Droit de rétractation de 14 jours

Lorsqu'un contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Pour les prestations de services, le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat. Le consommateur peut exercer son droit au moyen du formulaire figurant en annexe ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le droit de rétractation prévu au présent article ne s'applique pas, par principe, à une prestation conclue exclusivement dans les locaux d'AB Conseils ® sans démarchage préalable, sauf disposition légale particulière plus favorable.

Les sommes remboursables sont restituées au plus tard quatorze jours après information de la décision de rétractation, avec le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais pour le consommateur, conformément à l'article L. 221-24.

Article 7 - Demande d'exécution avant la fin du délai de rétractation

Un démarrage avant la fin du délai de rétractation nécessite une demande expresse recueillie dans les formes prévues par l'article L. 221-25, sur support durable pour un contrat hors établissement. Si le client se rétracte après un démarrage expressément demandé, seul le montant proportionnel au service fourni jusqu'à sa notification peut être dû, dans les conditions légales.

La perte du droit après exécution complète d'un service suppose l'accord exprès préalable pour commencer et la reconnaissance préalable de cette perte lorsque la prestation aura été pleinement exécutée. Une simple acceptation générale des CGV ne remplace pas ces démarches. À défaut de demande expresse ou d'information requise, aucune somme ne peut être réclamée au titre du démarrage anticipé dans les cas prévus par la loi.

Pour les contrats hors établissement, aucun paiement ne peut être reçu avant sept jours, sauf exception légale applicable. Les délais et limites de paiement plus protecteurs de la formation individuelle restent prioritaires.

Article 8 - Annulation ou interruption hors droit de rétractation

Après expiration du délai de rétractation applicable, ou lorsque ce droit n'existe pas, toute annulation ou interruption d'une prestation hors formation est traitée selon les conditions prévues au devis ou au contrat. Toute prestation effectivement réalisée reste due à hauteur de son exécution, sous réserve des dispositions impératives applicables au consommateur.

En cas d'empêchement relevant d'AB Conseils ®, une nouvelle date, une solution équivalente ou le remboursement des prestations non exécutées est proposé selon la situation.

Prestations récurrentes

Sauf disposition contraire expressément convenue dans le devis ou le contrat, les prestations récurrentes sont conclues pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de prise d'effet convenue. À chaque échéance, elles sont reconduites tacitement pour une durée équivalente de douze (12) mois.

Chaque partie peut s'opposer à cette reconduction par une notification écrite, par e-mail ou lettre recommandée avec avis de réception, adressée au moins trois (3) mois avant l'échéance contractuelle. Les conditions particulières de chaque contrat peuvent prévoir une durée, un renouvellement ou un préavis différents.

Les conditions d'une résiliation anticipée et ses conséquences financières sont précisées au contrat, dans le respect des dispositions impératives. Les prestations réalisées restent dues et les documents ou données du client sont restitués ou mis à disposition selon les modalités convenues.

Pour les consommateurs et les non-professionnels protégés, AB Conseils ® respecte les obligations légales d'information sur la reconduction. Le droit de mettre fin au contrat lorsque l'information requise n'a pas été délivrée, ainsi que les autres droits légaux de rétractation, de résiliation et de remboursement, demeurent applicables.

Article 9 - Propriété intellectuelle

Les méthodes, outils, modèles, supports, contenus, propositions, études et livrables créés ou fournis par AB Conseils ® restent protégés par les droits de propriété intellectuelle attachés à leur nature. Sauf cession expresse et écrite, le client bénéficie uniquement du droit d'utilisation nécessaire à la finalité convenue de la prestation.

Toute reproduction, diffusion, commercialisation, adaptation ou utilisation pour former des tiers est interdite sans autorisation écrite préalable.

Article 10 - Confidentialité

AB Conseils ® préserve la confidentialité des informations personnelles, administratives, financières ou autres obtenues à l'occasion de la prestation, sauf obligation légale, réglementaire ou judiciaire de communication.

Article 11 - Données personnelles

Les données personnelles sont traitées pour la gestion de la relation contractuelle, la réalisation des prestations et le suivi administratif. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits en écrivant à dpo@abconseils.pro.

AB Conseils ® met en œuvre des mesures appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données traitées. Les données ne sont pas vendues à des tiers.

Article 12 - Responsabilité et force majeure

AB Conseils ® est responsable de la bonne exécution de ses obligations dans les conditions prévues par la loi. Le client demeure responsable des informations qu'il fournit, des décisions qui lui appartiennent et de l'usage qu'il fait des documents ou recommandations remis.

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Article 13 - Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée en priorité à AB Conseils ® à l'adresse contact@abconseils.pro afin de rechercher une solution amiable.

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation - désigné ci-dessous - si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou si vous n'avez pas reçu de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : www.medconsodev.eu

ou par voie postale en écrivant à

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT

C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Article 14 - Droit applicable et litiges

Les présentes CGV B2C sont régies par le droit français. En cas de litige et après recherche d'une solution amiable, le consommateur peut saisir la juridiction compétente selon les règles protectrices de compétence territoriale prévues par le droit de la consommation et le droit commun.

Article 15 - Modification des CGV

AB Conseils ® peut modifier les présentes CGV B2C pour les commandes futures. La version applicable est celle portée à la connaissance du consommateur au moment de son engagement.

CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX ACTIONS DE FORMATION

Les dispositions ci-dessous complètent les articles précédents pour toute action de formation professionnelle organisée par AB Conseils ® au bénéfice d'un particulier.

Article 16 - Documents et informations relatifs à la formation

L'action de formation est décrite dans un programme et dans le document contractuel applicable, qui précisent notamment l'intitulé, les objectifs, la durée, les modalités, le public, les prérequis, les conditions d'accès, les moyens pédagogiques et les modalités d'évaluation.

Le règlement intérieur des formations et les informations utiles au déroulement de l'action sont communiqués dans les conditions prévues par la réglementation.

Article 17 - Prix de la formation et financement

Le prix de la formation figure sur le devis ou le contrat. Lorsqu'un financeur tiers intervient, le bénéficiaire transmet les informations nécessaires. Les sommes ou prestations non prises en charge par ce financeur ne sont dues par le consommateur que dans le respect des engagements qu'il a acceptés et des règles du dispositif de financement concerné. Le bénéficiaire n'est pas automatiquement redevable d'un financement tiers qu'il n'a pas personnellement accepté de supporter.

Article 18 - Formation financée par une personne physique à titre individuel et à ses frais

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, un contrat de formation professionnelle est conclu entre elle et AB Conseils ® conformément aux articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail. Ce contrat est conclu avant toute inscription définitive et avant tout règlement.

Dans les dix jours suivant la signature du contrat, le stagiaire peut se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À l'issue de celui-ci, le premier règlement ne peut excéder 30 % du prix convenu ; le solde fait l'objet de paiements échelonnés au fur et à mesure du déroulement de la formation.

Lorsque ce contrat est également conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et que le bénéficiaire a la qualité de consommateur, le droit de rétractation de quatorze jours prévu par le Code de la consommation s'applique également. AB Conseils ® retient alors le délai de rétractation le plus long applicable et ne réclame aucun paiement avant son expiration.

Le droit de rétractation de quatorze jours peut être exercé au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Le délai de dix jours propre au contrat de formation reste exercé dans les formes prévues par le Code du travail.

En cas de force majeure dûment reconnue empêchant le bénéficiaire de poursuivre la formation, seules les prestations effectivement dispensées sont dues, au prorata de leur valeur prévue au contrat.

Article 19 - Annulation et report d'une formation après expiration des délais de rétractation

Après expiration des droits de rétractation applicables et sous réserve des règles impératives, les demandes d'annulation ou de report sont adressées par écrit à formation@abconseils.pro.

- Plus de huit jours calendaires avant le début : annulation sans indemnité ou report sans pénalité sur une date convenue.
- De huit jours calendaires à quarante-huit heures incluses avant le début : indemnité de 50 % du prix des prestations annulées.
- Moins de quarante-huit heures, absence ou abandon non justifié : indemnité pouvant atteindre 100 % du prix des prestations non réalisées, sous réserve des règles impératives et des situations de force majeure.

Les indemnités compensent les frais engagés, l'immobilisation des moyens et la perte de disponibilité. Elles ne rémunèrent pas une formation exécutée. Elles sont distinguées des prestations réalisées et ne sont pas présentées au financeur comme des dépenses de formation exécutées. Elles ne se cumulent pas avec une facturation de la même partie comme si elle avait été réalisée.

Article 20 - Annulation ou modification à l'initiative d'AB Conseils ®

AB Conseils ® peut reporter une session lorsque les conditions de sa réalisation ne sont pas réunies ou en cas d'empêchement légitime, notamment matériel, pédagogique ou de force majeure. Le bénéficiaire est informé dans les meilleurs délais d'une nouvelle date ou d'une solution équivalente. Si cette nouvelle modalité ne peut être mise en œuvre, les sommes correspondant à la partie non exécutée sont remboursées conformément à l'article L. 6354-1 du Code du travail.

Article 21 - Assiduité et obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à respecter les horaires, les consignes pédagogiques, les modalités d'émargement et le règlement intérieur des formations. Les absences, retards et interruptions peuvent être portés à la connaissance du financeur lorsqu'un financement tiers l'exige.

Article 22 - Adaptation du programme et moyens pédagogiques

AB Conseils ® peut adapter l'ordre des séquences, les exemples, exercices et modalités pédagogiques en fonction du niveau du bénéficiaire, de l'actualité professionnelle et des besoins identifiés, sans dénaturer les objectifs contractuels de la formation.

Article 23 - Accessibilité et handicap

Le bénéficiaire est invité à signaler le plus en amont possible toute situation nécessitant un aménagement. AB Conseils ® étudie les adaptations possibles, directement ou avec les acteurs compétents, dans la limite des contraintes pédagogiques, techniques et réglementaires.

Article 24 - Supports de formation

Les supports remis pendant une formation sont réservés à l'usage personnel du bénéficiaire. Leur reproduction, diffusion, revente ou réutilisation pour animer une formation est interdite sans autorisation écrite d'AB Conseils ®.

Article 25 - Entrée en vigueur

La présente version des CGV B2C entre en vigueur le 29 octobre 2026 et s'applique aux nouvelles commandes conclues avec des consommateurs à compter de cette date. Elle ne modifie pas les contrats déjà conclus. Pour chaque commande, la version remise et acceptée au moment de l'engagement demeure applicable, sous réserve d'un accord ultérieur ou d'une disposition légale impérative.

ANNEXE - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et à adresser uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation est applicable.

À l'attention de : AB Conseils ® - Aurélia BURET EI - 12 boulevard de l'Atelier - 66240 Saint-Estève - contact@abconseils.pro
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :
.....
Contrat / commande conclu(e) le : .....
Nom du consommateur : .....
Adresse du consommateur : .....
Date : ..... Signature (uniquement en cas d'envoi papier) : .....