



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
PRESTATIONS DE FORMATION**

Société par actions simplifiée unipersonnelle
Capital 5 000 euros
61 rue de Lyon 75 012 Paris
822 246 450 RCS Paris

Mis à jour le 08 février 2024

Sommaire

Préambule.....	3
Article 1 – Champs d’application.....	3
Article 2 – Commande de la formation.....	3
Article 2.1 – Stage inter-entreprise.....	3
Article 2.2 – Stage intra-entreprise.....	3
Article 2.3 – Stages inter et intra entreprises.....	3
Article 3 – Modification de la commande – Annulation ou report.....	4
Article 4 – Dématérialisation des supports.....	4
Article 5 – Refus de former.....	4
Article 6 – Prix.....	4
Article 7 – Facturation.....	4
Article 8 – Paiement.....	4
Article 8.1 - Modalités.....	4
Article 8.2 – Règlement par un Opérateur de Compétences.....	5
Article 8.1 – Retard ou défaut.....	5
Article 9 – Propriété Intellectuelle – Droits d’auteur.....	5
Article 10 – Nullité d’une clause.....	5
Article 11 – Confidentialité des données.....	5
Article 12 – Compétence / contestation / loi applicable.....	6
Article 13 – E-learning.....	6
Article 13.1 – Durée de l’accès au(x) module(s).....	6
Article 13.2 – Assistance téléphonique.....	7
Article 14 – Conditions d’annulation.....	7
Article 14.1 – Annulation par le client.....	7
Article 11.2 – Annulation par Koena.....	7
Article 15 – Informatique et libertés.....	8

Préambule

Les présentes conditions générales de vente régissent les rapports entre Koena et son client, dans le cadre d'une prestation de formation et prévalent sur tout autre document.

Toute inscription à une formation est soumise aux présentes conditions générales de vente sauf dérogation formelle et expresse de Koena. L'entreprise cliente déclare les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente sont prises en application notamment des articles L6353-1 et suivants du code du travail sur la formation professionnelle.

Définitions :

- ▶ **Client** : personne physique ou morale passant une commande de formation auprès de Koena.
- ▶ **Stagiaire** : personne issue du client et participant à la formation commandée.
- ▶ **Stages inter-entreprises** : stages de formation réalisés dans les locaux de Koena ,dans des locaux mis à disposition par Koena ou à distance (classe à distance ou virtuelles) .
- ▶ **Stage intra-entreprise** : stage réalisé sur-mesure pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

Article 1 – Champs d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des formations intra et inter entreprises délivrées par Koena contenues dans la présente convention.

Article 2 – Commande de la formation

Article 2.1 – Stage inter-entreprise

Toute inscription à une formation doit être confirmée par écrit (par mail ou via notre site internet) ou par téléphone. Dès réception de la demande d'inscription, une confirmation tenant lieu de convocation est adressée par courrier ou par mail au responsable de l'inscription, accompagnée du programme précisant les dates, lieu et horaires.

Article 2.2 – Stage intra-entreprise

Toute acceptation de la proposition de formation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions de vente. Sauf stipulation contraire dans la proposition de formation, la durée de validité des propositions de Koena pour les stages hors catalogue est de 30 jours à compter de la date d'envoi de la proposition.

L'entreprise cliente met à disposition une salle pour toute la durée de la formation avec l'équipement nécessaire au bon déroulement de la formation. Cette dernière s'engage à respecter les critères d'accueil du public et de ses collaborateurs, à réaliser les contrôles et les mises aux normes nécessaires pour garantir un accueil adapté et sécurisé.

Article 2.3 – Stages inter et intra entreprises

Une convention de formation en double exemplaire est transmise par mail à charge pour le responsable de l'inscription de la retourner dûment signée 15 jours au moins avant le début de la formation.

Koena se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des prestations dans le respect des dispositions des présentes conditions générales de vente.

Article 3 – Modification de la commande – Annulation ou report

Quel que soit le type de la formation, sur demande écrite avant le début de la formation, le Client a la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire.

Koena se réserve le droit :

- ▶ de refuser toute inscription de la part d'un client pour motif légitime et non discriminatoire,
- ▶ d'exclure à tout moment tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement aux présentes conditions générales de vente,
- ▶ d'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce sans indemnités.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, Koena se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

Article 4 – Dématérialisation des supports

Dans le cadre d'un engagement environnemental, toute la documentation relative à la formation est remise sur des supports dématérialisés.

Article 5 – Refus de former

Dans le cas où un Contrat serait conclu entre le Client et L'organisme de formation sans avoir procédé au paiement de la (des) formation(s) précédente(s), L'organisme de formation pourra, sans autre motif et sans engager sa responsabilité, refuser d'honorer le Contrat et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Article 6 – Prix

Les prix s'entendent nets, l'ensemble des prestations de formation professionnelle de Koena ne sont pas soumises à TVA conformément aux dispositions de l'article 261-4 du CGI.

Les frais de repas et d'hébergement sont compris dans le prix des formations. Ils ne seront pas facturés en sus.

Article 7 – Facturation

Une facture sera établie et remise au Client par Koena dès réception de la confirmation écrite et signée par le Client de la commande.

Le prix de la prestation, non-soumis à TVA, sera exprimé en euro.

Article 8 – Paiement

Article 8.1 - Modalités

Toutes les factures émises par Koena sont payables comptant et sans escompte, à réception de la

facture.

Le client s'engage à notifier à Koena toute éventuelle délégation auprès d'un OPCO au plus tard avant le démarrage de la session de formation. À défaut, Koena se réserve le droit de facturer directement au client la prestation de formation due.

Article 8.2 – Règlement par un Opérateur de Compétences

Si le Client souhaite que le règlement soit effectué par l'Opérateur de Compétences dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'Opérateur de Compétences qu'il aura désigné.

Si l'Opérateur de Compétences ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si L'organisme de formation n'a pas reçu la prise en charge de l'Opérateur de Compétences au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation concernée par ce financement.

En cas de non-paiement par l'Opérateur de Compétences, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Article 8.1 – Retard ou défaut

Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit le paiement d'intérêts de retard correspondant à 10 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Dans la mesure où Koena édite une convention de formation pour l'action commandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

Article 9 – Propriété Intellectuelle – Droits d'auteur

Les supports quels qu'ils soient sont la stricte propriété de Koena et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de Koena ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable de Koena.

Article 10 – Nullité d'une clause

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre Koena et le Client.

Article 11 – Confidentialité des données

Koena s'engage à respecter le caractère confidentiel des renseignements écrits ou verbaux que le client aura pu lui transmettre dans le cadre de ses prestations de formation.

Article 12 – Compétence / contestation / loi applicable

Koena s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité de Koena ne pourra être engagée que sur la faute prouvée et exclusive de Koena.

Koena n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du client. Koena ne sera en aucun cas responsable de tout dommage indirect, matériel ou immatériel, consécutif ou non, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou destruction totale ou partielle des données du fichier client, ainsi que toute action émanant de tiers.

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Koena dans l'hypothèse où elle serait mise en jeu au titre de ses prestations de formation, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le client au titre de la prestation de formation concernée.

Koena déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles.

Les droits et obligations des deux parties liées par la convention de formation sont régis par la législation française. Pour toutes les contestations relatives à son interprétation ou son exécution, les parties acceptent de se soumettre à la juridiction des Tribunaux de Pontoise.

Article 13 – E-learning

Certaines formations donnent accès à des contenus de formation à distance. L'organisme de formation accorde à ce Client une licence d'utilisation non exclusive, incessible et non transférable de ses contenus de formation à distance, ci-après le « Module ».

L'ensemble des Modules seront mis à la disposition du Client, dans un portail e-learning, après la formation du Contrat.

L'accès aux Modules est géré par les plateformes e-learning de L'organisme de formation.

Un identifiant et un mot de passe sont communiqués au Client pour tous les apprenants sur la base des informations fournies par le Client (nom, prénom, e-mail). L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels, incessibles et intransmissibles.

Le Client est responsable de la gestion et de la conservation de l'identifiant et mot de passe. En conséquence, il appartient au Client de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à leur protection et à leur conservation. Le Client est responsable des conséquences de leur utilisation. L'organisme de formation ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du Client.

Le Client s'engage à informer L'organisme de formation de toute utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe dès qu'il en a connaissance.

Le Client disposera d'un délai communiqué par L'organisme de formation pour consommer les licences d'utilisation des Modules. Passé ce délai, la(les) licence(s) d'utilisation consentie cessera(ont) immédiatement.

L'hébergement des Modules sur les plateformes du Client et/ou la création de contenus digitaux sur mesure font l'objet de dispositions spécifiques à négocier entre les parties.

Article 13.1 – Durée de l'accès au(x) module(s)

Sauf dispositions particulières expressément acceptées par Koena, les droits d'utilisation du ou des module(s) accessible(s) sur la plateforme LMS de Koena sont concédés pour :

- une durée de 3 (trois) mois à compter de l'ouverture des clés d'accès au service de la plateforme LMS de Koena.
- un nombre défini d'Utilisateurs

- la version disponible du ou des module(s) E-learning de Koena à la date d'acceptation de la commande par Koena

Article 13.2 – Assistance téléphonique

Koena met à la disposition de l'interlocuteur contractuellement désigné par le Client, une assistance téléphonique joignable de 9 heures à 18 heures aux jours ouvrés.

L'assistance téléphonique est destinée à identifier le dysfonctionnement et, en fonction de la difficulté rencontrée, soit à apporter une réponse immédiate, soit à préciser le délai dans lequel la réponse sera donnée. Si le défaut incombe à Koena et sous réserve du respect par le Client des conditions visées aux articles : Article 6 –, Article 7 – et Article 8 – des présentes, cette dernière s'engage à tout mettre en œuvre pour le résoudre ou apporter une solution de contournement acceptable dans les meilleurs délais. Aucune maintenance sur site n'est prévue.

Article 14 – Conditions d'annulation

Article 14.1 – Annulation par le client

Toute demande d'annulation peut être faite par le client, sans frais et avec remboursement des sommes payées, si cette annulation parvient à Koena, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : Koena, 61 rue de Lyon 75012 Paris, au moins 10 jours ouvrés avant le début de la session de formation.

Dans le cas d'une commande pour **un stage inter-entreprise**, pour toute annulation par le client reçu moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation ou en cas d'absence du stagiaire inscrit, la totalité des frais d'inscription sera retenue à titre d'indemnité forfaitaire. Toute formation commencée est due en totalité.

Dans le cas d'une commande pour **un stage intra-entreprise**, pour toute annulation de la commande par le client reçue :

- ▶ avant les 10 jours ouvrés précédents le début de la formation, 30% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- ▶ dans les 10 jours ouvrés, 50% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- ▶ dans les 5 jours ouvrés, 100% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, si un coût de préparation était prévu avant l'animation du stage, ce dernier restera à la charge du client.

Toutefois, si l'annulation est motivée par un cas de force majeure le client pourra reporter son inscription sur une session ultérieure sans coût supplémentaire. Si l'impossibilité résulte d'un problème de santé, le client devra présenter un justificatif médical.

Article 11.2 – Annulation par Koena

Koena se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure (manque de stagiaires, maladie de son consultant formateur,...) sans dédommagements, ni pénalités versés au client. Le client pourra alors choisir une autre date de formation ou annuler sa commande sans pénalités. Dans ce dernier cas, le client sera remboursé des sommes déjà réglées.

Koena ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

Article 15 – Informatique et libertés

Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de Koena. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification en vous adressant à Koena – 22 rue de la voie des bans 95100 Argenteuil ou par mail à privacy@Koena.net.

En outre les personnes concernées disposent sur les données personnelles les concernant d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, et d'apposition et peuvent à tout moment révoquer les consentements aux traitements. Les personnes concernées seront susceptibles de faire valoir leurs droits directement auprès de L'organisme de formation ou de l'éventuel prestataire ou sous-traitant, qui s'engage à y faire droit dans les délais règlementaires et à en informer L'organisme de formation, en écrivant à l'adresse suivante : privacy@Koena.net

Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, L'organisme de formation s'engage dans le cadre de l'exécution de ses formations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées.

Par conséquent, L'organisme de formation s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin des formations ;
- Conserver les données personnelles pendant trois (3) ans ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels. ;
- En cas de sous-traitance, L'organisme de formation se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles.

Les coordonnées des Clients ne seront ni vendues ni cédées, ni utilisées à d'autres fins que le bon déroulé de la formation.

Article 16 – Référence commerciale

Le client autorise à faire figurer le nom et/ou le logo du client sur une liste de références commerciales, notamment sur le site internet.

Article 17 – Loi applicable et juridiction

Les contrats et tous les rapports entre l'organisme de formation et son Client relèvent de la Loi française. Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable dans un délai de soixante (60) jours compté à partir de la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception, que la partie qui soulève le différend devra avoir adressée à l'autre, seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Pontoise quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.