



## **Conditions Générales de Vente**

### **PRÉAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'offre de formation de RKM Formations-Coaching, déclarée en tant que prestataire de formation auprès de la DREETS Ile de France sous le numéro 11 7880275 78 et référencé comme Organisme de Formation (OF) auprès de Datadock en 2017. Les présentes CGV font l'objet d'une commande de formation ou de coaching de la part d'un Client pour un ou plusieurs bénéficiaires. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente. Le Client reconnaît que l'acceptation des présentes CGV a pour conséquence d'écarter l'application de ses propres conditions générales d'achat.

Les parties sont ci-après désignées le « Client » et « RKM Formations-Coaching » ou conjointement les « Parties ».

### **1. DEFINITION :**

- Formation inter-entreprises : formation en groupe destinée à plusieurs salariés d'entreprises différentes.
- Formation intra-entreprise : formation concernant un ou plusieurs salariés d'une même entreprise, réalisée pour son compte, à une date fixée d'un commun accord, dans les locaux du Client ou choisis et réservés par ses soins, ou à distance selon une plateforme définie en commun.
- Coaching : dispositif d'accompagnement individuel d'un salarié, dans le développement ou l'acquisition de compétences sociales ou relationnelles, ou l'atteinte d'objectifs dans un contexte professionnel.

**2. FORMAT :** RKM Formations-Coaching propose des formations interentreprises et intra entreprise selon deux formats, à savoir sur catalogue (présenté sur le site

<https://rkm.fr/>) ou sur mesure (adapté ou élaboré spécifiquement pour et avec le client).

**3. OBJET :** Le Client s'engage à respecter les présentes CGV. RKM Formations-Coaching se réserve le droit de modifier les présentes CGV afin de respecter des normes légales ou exigences commerciales. La version actualisée des CGV est consultable sur le site <https://rkm.fr/>. Toute condition contraire, générale ou particulière, opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de RKM Formations-Coaching, prévaloir sur les présentes CGV et ce quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

#### **4. COMMANDE ET ELABORATION DE FORMATIONS, CONDUITE DE COACHING**

En amont de toute proposition de formation ou de coaching, RKM Formations-Coaching, recueille auprès du Client les éléments suivants : Contexte et enjeux, bénéficiaires de la formation (public, nombre, spécificités), objectifs de la formation, critères d'atteinte, contraintes d'organisation. Toute prestation de formation intra-entreprise sur mesure, fait alors l'objet d'une proposition pédagogique et financière établie par RKM Formations-Coaching. La proposition contient les éléments suivants : rappel du contexte et des enjeux, compréhension de la demande du Client par RKM Formations-Coaching, cadre général de réponse et parti pris, cadre détaillé, programme, organisation logistique, cas des personnes en situation de handicap, planning prévisionnel optimal, supports et livrables, référentiels techniques, conditions financières, conditions de facturation et de règlement, administration de la démarche, conditions de report, annulation, ou confirmation, CV des intervenants.

**Cas des formations :** L'acceptation formelle par le client devra parvenir à RKM Formations-Coaching, au moins quatre semaines avant la date prévue de déploiement. Une convention de formation en deux exemplaires sera adressée au Client qui s'engage à la retourner à RKM Formations-Coaching, signée et revêtue du cachet de l'entreprise quatre semaines avant la date de déploiement de la session. La liste des participants sera adressée aux intervenants.

**Cas des coachings :** en amont de tout coaching, RKM Formations-Coaching, recueille auprès du Client la demande, clarifie le contexte du coaching. RKM Formations-Coaching s'engage à rencontrer le coaché, à poser le cadre de la démarche, à proposer un accompagnement répondant aux attentes, associées à un devis. Un contrat de coaching sera élaboré à la suite d'une réunion tripartite ou quadripartite entre RKM Formations-Coaching, le coaché, le demandeur du coaching et le représentant des RH.

## **5. DELAIS D'ACCES A LA FORMATION ET AU COACHING**

Le délai estimé entre la demande du commanditaire ou du bénéficiaire d'une formation ou d'un coaching et le début de la prestation est de 20 jours ouvrés. À la suite d'une étude de faisabilité, sous forme d'un entretien téléphonique ou physique ou de l'étude du cahier des charges fourni par le Client, RKM Formations-Coaching, se positionnera en confirmant sa capacité à fournir ou non la prestation et s'engage à communiquer un devis détaillé dans un délai de sept jours ouvrés.

## **6. ACCES ACCUEIL, ORIENTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Le Client s'engage à faire savoir à RKM Formations-Coaching l'existence et la nature du handicap d'un de ses collaborateurs inscrit à une démarche de formation, ou coaching, afin de permettre :

- la validation des moyens en vigueur au regard du handicap et des objectifs attendus,
- l'adaptation de la logistique au regard du handicap.

Dans l'hypothèse où RKM Formations-Coaching serait dans l'incapacité de mener la mission attendue au regard du handicap présenté, RKM Formations-Coaching s'engage :

- à le faire savoir au client dans un délai de 7 jours ouvrés,
- à envisager avec lui une modalité dans ses compétences, compatibles avec le handicap et les objectifs attendus,
- à orienter la personne vers une solution alternative avec les relais et réseaux, identifiés.

## **7. TARIFS DES PRESTATIONS**

- Les prix des formations sont élaborés en tenant compte : de l'ingénierie pédagogique spécifique, du nombre de jours de formation, du nombre de participants, du nombre de formateurs, des frais de logistique (location de salles et matériels) et de déplacements. Une estimation des prix figure sur chaque fiche de formation à la condition d'être déployée à Paris ou en Région Parisienne.
- Les prix des coachings sont élaborés en tenant compte : des urgences opérationnelles du coaché, de la complexité de la situation, du nombre de séances prévues et du lieu de tenue des séances.

## **8. FACTURATION ET REGLEMENT**

**8.1. Facturation et règlement des formations** : La facturation des honoraires est établie par RKM Formations-Coaching. La formation est payable à hauteur de 50%

à la commande lors de la signature de la convention. Le solde est payable à l'issue de la formation.

- Règlement total par un OPCO : Si le Client souhaite que le règlement soit pris en charge par son OPCO via une convention de subrogation, il doit :

- assurer lui-même sa demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de son acceptation,

- l'indiquer à RKM Formations-Coaching lors de la demande de formation et au plus tard à la signature de la convention,

- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO.

- Règlement partiel par un OPCO : Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, la différence sera directement facturée au Client. Dans le cas d'une prise en charge par l'OPCO, celui-ci ne payant que prorata temporis des journées de présence, le coût correspondant aux journées éventuelles d'absence sera facturé au Client.

- Règlement de prise en charge par l'OPCO : Si RKM Formations-Coaching n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au dernier jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage, charge à lui d'en demander le remboursement auprès de son OPCO.

**8.2. Facturation et règlement des coachings :** Les coachings sont payables en deux temps : • 50% à mi coaching • le solde à l'issue des séances de coaching. Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. La TVA applicable est de 20%.

**8.3. Conditions de règlement :** Les éventuels frais bancaires occasionnés par le mode de paiement du Client seront à sa charge. Pénalité de retard : Toute facture non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal auquel s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50€ HT.

## **9. CONFIRMATION, ANNULATION ET REPORT**

### **9.1. Cas des formations inter-entreprises :**

- Confirmation des dates : Seule la signature par le Client de la proposition de formation ou de la convention de formation permet la réservation définitive de dates d'intervention, les clauses d'annulation ou de report entrant alors en vigueur. Le coût de la formation s'applique à chaque participant.

- Annulation : En cas d'annulation de sa participation par le Client d'une formation confirmée par lettre de mission, contrat de prestation, ou convention, une facturation forfaitaire sera appliquée de la manière suivante : de J moins 30 à J moins 20 : forfait de 30 % des honoraires ; J moins 20 à J moins 7 : forfait de 50 % des honoraires ; la semaine qui précède la formation : forfait 75 % des honoraires ;

la veille ou le jour de la formation ou au cours de la formation, 100% des honoraires.

- Remplacement d'un participant : RKM Formations-Coaching offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant sur une même session de formation.
- Présence supplémentaire de participants : Jusqu'à la veille de la session, RKM Formations-Coaching accepte la présence de participants supplémentaire d'une entreprise sous réserve que le nombre maximal de participants ne soit pas atteint.
- Report à l'initiative de RKM Formations-Coaching : Exceptionnellement, RKM Formations-Coaching peut être amenée à reporter une session de formation. Dans cette hypothèse, un report de la session sera prévu sous réserve de l'accord du Client. En tout état de cause, aucune indemnité ne sera due par RKM Formations-Coaching en cas de refus de report par le Client.
- Champs de compétence : RKM Formations-Coaching s'engage à n'assurer que des formations relevant de son champ de compétences.

## **9.2. Cas des formations intra-entreprises :**

- Confirmation des dates : Seule la signature par le Client de la proposition de formation ou de la convention de formation permet la réservation définitive de dates d'intervention, les clauses d'annulation, remplacement, report entrant alors en vigueur.
- Annulation individuelle : En cas de désistement d'un ou plusieurs participants à une session de formation, il n'en résultera aucune diminution des honoraires prévus pour session.
- Report de dates : Le premier report d'une session de formation à la demande du Client ne donnera pas lieu à facturation dans les conditions suivantes : La session est reportée dans les 30 jours de la date initiale, sous réserve de disponibilité des intervenants. Un acompte de 50% est alors facturé au client. Cet acompte sera déduit des honoraires lors de la facturation finale. Cette disposition ne s'applique qu'une fois par session. Un second report sera considéré comme une annulation.
- Annulation complète de la session : En cas d'annulation complète par le Client d'une intervention confirmée par lettre de mission, contrat de prestation, ou convention, une facturation forfaitaire sera appliquée de la manière suivante : de J moins 30 à J moins 20 : forfait de 30 % des honoraires ; J moins 20 à J moins 7 : forfait de 50 % des honoraires ; la semaine qui précède la formation : forfait 75 % des honoraires ; la veille ou le jour de la formation, 100% des honoraires.
- Annulation d'une partie de la session à l'initiative du Client : Toute prestation entamée et dont la fin est annulée à l'initiative du Client est due dans son intégralité.

- Remplacement d'un participant : RKM Formations-Coaching offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant sur une même session de formation, sous réserve que ce remplacement ne provoque pas une révision majeure du programme et des objectifs.
- Présence supplémentaire de participants : Jusqu'à la veille de la session, RKM Formations-Coaching accepte la présence supplémentaire de participants sans modification des honoraires, et dans respect du nombre maximal de participants pour la qualité attendue de la prestation.
- Report à l'initiative de RKM Formations-Coaching : Exceptionnellement, RKM Formations-Coaching peut être amenée à reporter une session de formation. Dans cette hypothèse, un report de la session sera prévu et aucune indemnité ne sera due.
- Champs de compétence : RKM Formations-Coaching s'engage à n'assurer que des formations relevant de son champ de compétences.

**9.3. Cas des coachings :** Toute séance annulée à J-7 par le bénéficiaire sera considérée comme ayant eu lieu et due, sauf cas de force majeure. Dans l'hypothèse de l'interruption du coaching, et quel que soit le motif, toutes les séances contractuellement prévues sont dues.

**10. FRAIS DE DEPLACEMENT ET DE LOGISTIQUE :** Les frais de déplacement de RKM Formations-Coaching ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel technique (vidéoprojecteur, logiciels utilisés lors des sessions de formation, etc.) sont facturés en sus, au réel et sur justificatifs. Ils feront l'objet de devis. S'agissant de frais professionnels et non de débours, la TVA de 20% est applicable.

**11. FORCE MAJEURE :** RKM Formations-Coaching ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la loi et jurisprudence, et sans que cette liste soit limitative : la maladie ou l'accident de ses intervenants, les grèves ou conflits sociaux régionaux ou nationaux, les catastrophes naturelles, les incendies, la non obtention de visas, les lois ou règlements mis en place ultérieurement (confinement), l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle de ses intervenants.

**12. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET GARANTIE CONTRE L'EVICITION :** Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports remis ou imprimables ou de toutes autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des participants des formations, 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 ou à des tiers, lesdits supports et ressources pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéo, orale...) sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de RKM Formations-Coaching. Les formateurs certifient être auteurs ou propriétaires des textes et supports utilisés et remis lors des formations ou, à défaut, être certifiés et détenteurs des licences et des droits d'utilisation.

**13. CONFIDENTIALITE :** Le Client et RKM Formations-Coaching s'engagent à garder confidentiels les informations et documents (économiques, pédagogiques ou commerciaux), obtenus en amont ou lors de l'intervention.

**14. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE DE RKM Formations-Coaching :** La responsabilité de RKM Formations-Coaching ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel utilisé en formation. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de RKM Formations-Coaching est expressément limitée à l'indemnisation des dommages prévisibles et directs prouvés par le Client. Le montant de l'éventuelle indemnité ne peut excéder le prix de la formation ou du coaching dispensé au Client.

**15. DONNEES PERSONNELLES :** Les différentes informations qui peuvent être demandées au Client au sujet des bénéficiaires des formations sont : Nom, prénoms, adresse mail, téléphone mobile. L'utilisation faite de ces données est la suivante : • Envoi des invitations / convocation • Envoi des questionnaires de pré-positionnement, ou autodiagnostic • Etablissement des feuilles de présence • Etablissement des attestations de formation • Envoi des questionnaires de validation des acquis • Envoi des questionnaires d'évaluation qualité. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité des informations qui le concernent. Conformément au Règlement Général à la Protection des Données, RKM Formations-Coaching conserve pendant 5 ans à compter de la date de formation les documents suivants, attestant de la réalisation des prestations : • Feuilles de présence • Attestations de formation • Synthèse des questionnaires de validation des acquis • Synthèse des questionnaires d'évaluation qualité.

**16. CAS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP** : RKM Formations-Coaching respecte les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Il appartient au Client de prévenir l'organisme de formation de la présence d'une personne en situation de handicap afin de vérifier l'adéquation des modalités pédagogiques prévues avec la nature du handicap ou de procéder à leur adaptation. Cette information doit parvenir à RKM Formations-Coaching dans un délai permettant l'adaptation de la formation. L'organisme de formation s'engage à vérifier que le lieu prévu pour la formation (hôtel, salle de séminaire, salle de réunion,) respecte bien les obligations en matière d'accessibilités aux locaux des Établissements recevant du public (ERP) et des Installations ouvertes au public (IOP).

**17. RENSEIGNEMENT, RECLAMATION** : Toute précision relative aux présentes conditions générales de vente, demande d'information et/ou réclamation doit être faite par mail, avec comme objet « réclamation », à l'attention de Rolande Kodsi Maio à l'adresse suivante : [contact@rkm.fr](mailto:contact@rkm.fr).

**18. COMMUNICATION** : Le Client pourra être cité par RKM Formations-Coaching comme Client de ses offres de services.

**19. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE - RENONCIATION** : Tout éventuel litige sera de la compétence de la juridiction matériellement compétente du lieu du domicile de RKM Formation-Coaching (22 rue Henri Cloppet, 78110 Le Vésinet), quel que soit le lieu du domicile ou siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. En cas de litige avec une personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de commerçant, les règles légales de compétence territoriale s'appliqueront.

Mise à jour : 19 avril 2021