



## DOCUMENT JURIDIQUE

# Conditions générales de vente

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>Date d'effet</b>          | 21/04/2026 |
| <b>Dernière modification</b> | 18/05/2026 |

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toute prestation de formation professionnelle réalisée par la société **Koality**, SARL immatriculée au RCS de Brest sous le numéro 833 414 147, dont le siège social est situé 19 place du Maréchal Foch, 29260 Lesneven, exerçant une activité de formation professionnelle sous le nom commercial **Koality Academy**, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **53 29 09118 29** auprès du Préfet de région Bretagne (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État).

Les CGV constituent le socle unique de la relation commerciale entre Koality Academy et ses clients pour toute action de formation. Elles prévalent sur tout autre document du client, notamment ses conditions générales d'achat.

## Article 1, Définitions

« **Organisme de formation** » ou « **OF** » : la SARL Koality, agissant sous le nom commercial Koality Academy.

« **Client** » : toute personne morale (entreprise, association, collectivité) ou personne physique (travailleur indépendant, auto-entrepreneur) qui commande une prestation de formation.

« **Stagiaire** » ou « **bénéficiaire** » : toute personne physique qui participe à une action de formation.

« **Convention de formation** » : contrat conclu entre l'OF et une personne morale, conformément à l'article L.6353-1 du code du travail.

« **Contrat de formation professionnelle** » : contrat conclu entre l'OF et une personne physique qui finance elle-même sa formation, conformément aux articles L.6353-3 à L.6353-7 du code du travail.

« **OPCO** » : opérateur de compétences du client. « **FAF** » : fonds d'assurance formation (AGEFICE, FIFPL, FAFCEA, etc.) pour les travailleurs indépendants.

« **Programme** » : document décrivant les objectifs, les prérequis, la durée, le contenu, les modalités pédagogiques et d'évaluation de la formation.

## Article 2, Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent les conditions dans lesquelles Koality Academy conçoit et dispense des actions de formation professionnelle au sens de l'article L.6313-1 du code du travail, en présentiel ou à distance, au bénéfice de ses clients.

## Article 3, Documents contractuels

3.1. Toute prestation de formation fait l'objet d'un devis détaillé accompagné du programme de formation, transmis au client préalablement à son inscription. Le devis précise l'intitulé, la durée, les dates, le lieu (ou la mention « à distance »), le tarif HT et TTC et les modalités de règlement.

3.2. La signature du devis par le client, accompagnée de la mention « Bon pour accord », vaut acceptation des présentes CGV et engagement ferme de commande.

3.3. Pour les clients personnes morales, une convention de formation est établie en double exemplaire conformément à l'article L.6353-1 du code du travail.

3.4. Pour les clients personnes physiques finançant eux-mêmes leur formation (indépendants, \_\_\_\_\_

auto-entrepreneurs), un contrat de formation professionnelle est établi conformément aux articles L.6353-3 à L.6353-7 du code du travail. Ce contrat ne prend effet qu'à l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 8.

3.5. Les documents transmis au client avant l'inscription comprennent au minimum : le programme détaillé, les prérequis éventuels, les objectifs pédagogiques, les modalités et délais d'accès, les tarifs, les modalités d'évaluation et les coordonnées du référent pédagogique et du référent handicap.

#### **Article 4, Inscription et conditions d'accès**

4.1. L'inscription est considérée comme définitive à réception du devis signé (ou du contrat signé pour les personnes physiques, à l'expiration du délai de rétractation) et, le cas échéant, de l'acompte prévu à l'article 6.

4.2. Lorsque la formation comporte des prérequis, le client s'engage à vérifier que le stagiaire les remplit avant l'inscription. L'OF peut procéder à un positionnement préalable (entretien, questionnaire, test) afin d'évaluer le niveau du stagiaire et d'adapter le parcours si nécessaire.

4.3. Le délai d'accès aux formations est précisé dans le programme ou la proposition commerciale. Il est en général compris entre 15 jours et 2 mois selon les formations et la disponibilité des intervenants.

#### **Article 5, Accessibilité et handicap**

5.1. Koality Academy s'engage à étudier toute demande d'adaptation pédagogique, matérielle ou organisationnelle formulée par un stagiaire en situation de handicap ou par son employeur.

5.2. La référente handicap de Koality Academy, Juliette Canu, est l'interlocutrice dédiée pour toute question relative à l'accessibilité des formations. Elle est joignable à l'adresse [academy@koality.fr](mailto:academy@koality.fr) ou au 02 98 20 77 74.

5.3. En cas de besoin, l'OF mobilise son réseau de partenaires spécialisés (Agefiph, Cap emploi, MDPH, Ressource Handicap Formation) pour identifier et mettre en place les aménagements nécessaires.

#### **Article 6, Tarifs et conditions de paiement**

6.1. Les tarifs sont indiqués en euros hors taxes dans le devis. La TVA applicable et le montant TTC y sont précisés. Koality Academy est soumise à la TVA sur ses prestations de formation.

6.2. Sauf mention contraire dans le devis, un acompte de 30 % du montant TTC est dû à la commande. Le solde est exigible au premier jour de la formation.

6.3. Les paiements sont effectués par virement bancaire ou par tout autre moyen accepté par l'OF. Les coordonnées bancaires figurent sur la facture.

6.4. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur s'appliquent de plein droit, sans mise en demeure préalable, conformément à l'article L.441-10 du code de commerce. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également exigible (article D.441-5 du code de commerce).

6.5. Les devis émis par l'OF ont une durée de validité de 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire.

#### **Article 7, Prise en charge par un OPCO ou un FAF**

- 7.1. En cas de prise en charge totale ou partielle de la formation par un OPCO ou un FAF, il appartient au client d'effectuer sa demande de financement avant le début de la formation et de communiquer l'accord de prise en charge à l'OF au plus tard 5 jours ouvrables avant le démarrage.
- 7.2. En cas de prise en charge partielle, la différence entre le coût total et le montant pris en charge est directement facturée au client.
- 7.3. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ou du FAF ne parvient pas à l'OF dans le délai prévu au 7.1, l'OF se réserve le droit de reporter l'inscription ou de facturer la totalité au client.
- 7.4. En cas de non-paiement par l'OPCO ou le FAF pour quelque raison que ce soit (refus, dossier incomplet, absence de subrogation), le client reste redevable de l'intégralité du coût de la formation auprès de l'OF.

### **Article 8, Délai de rétractation (contrats individuels)**

- 8.1. Conformément à l'article L.6353-5 du code du travail, lorsqu'un contrat de formation professionnelle est conclu avec une personne physique qui finance elle-même sa formation, celle-ci dispose d'un délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature du contrat.
- 8.2. La rétractation s'exerce par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de lecture adressé à l'OF. Aucune somme ne peut être exigée du stagiaire avant l'expiration de ce délai.
- 8.3. Ce délai de rétractation ne s'applique pas aux conventions de formation conclues avec des personnes morales (entreprises, associations).

### **Article 9, Modalités d'exécution des formations**

- 9.1. Les formations sont dispensées en présentiel dans les locaux du client ou dans tout lieu adapté précisé dans la convention. Elles peuvent également être dispensées à distance par visioconférence synchrone.
- 9.2. Pour les formations à distance, conformément à l'article D.6313-3-1 du code du travail, l'OF met en place une assistance technique et pédagogique appropriée, un suivi de la réalisation des activités pédagogiques et des évaluations des acquis. Les modalités techniques d'accès (plateforme, logiciel de visioconférence, prérequis matériels) sont communiquées au stagiaire avant le démarrage.
- 9.3. L'OF s'engage à mobiliser les moyens humains, pédagogiques et techniques adaptés à la nature et aux objectifs de la formation. Les horaires et le calendrier sont précisés dans la convocation adressée au stagiaire.
- 9.4. En cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties), l'OF n'est pas tenu responsable de l'impossibilité d'exécuter la prestation. Les parties conviennent de se rapprocher pour convenir de nouvelles dates.

### **Article 10, Assiduité et suivi de la participation**

- 10.1. Le stagiaire s'engage à suivre l'intégralité de la formation pour laquelle il est inscrit et à signer les feuilles d'émargement (ou à se connecter aux sessions à distance).
- 10.2. En cas d'absence non justifiée, l'OF en informe le client et, le cas échéant, l'OPCO ou le FAF concerné. Les heures d'absence ne donnent pas lieu à remboursement sauf accord

contraire.

10.3. L'OF se réserve le droit de mettre en place des mesures de relance et de suivi en cas d'absences répétées, dans l'intérêt du stagiaire et du bon déroulement de la formation.

### **Article 11, Évaluation des acquis et attestation**

11.1. Les acquis du stagiaire sont évalués en cours et en fin de formation selon les modalités précisées dans le programme (QCM, mise en situation, exercices pratiques, auto-évaluation).

11.2. À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est remise au stagiaire, mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

11.3. Un certificat de réalisation est transmis au client et, le cas échéant, à l'OPCO ou au FAF.

11.4. Un questionnaire de satisfaction est soumis au stagiaire à l'issue de la formation. Les résultats sont exploités dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de l'OF.

### **Article 12, Report, annulation et interruption**

#### **Report ou annulation par le client :**

12.1. Toute demande de report ou d'annulation doit être formulée par écrit (email à [academy@koality.fr](mailto:academy@koality.fr) ou courrier). Les conditions suivantes s'appliquent :

- annulation reçue plus de 10 jours ouvrés avant le début de la formation : aucune indemnité ;
- annulation reçue entre 10 et 5 jours ouvrés : 30 % du coût total reste exigible à titre d'indemnité forfaitaire ;
- annulation reçue moins de 5 jours ouvrés ou absence du stagiaire : 100 % du coût total reste exigible.

12.2. En cas de remplacement du stagiaire par le client, aucune indemnité n'est due, sous réserve que le remplaçant remplisse les prérequis de la formation.

#### **Report ou annulation par l'OF :**

12.3. L'OF se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session de formation en cas de force majeure, de nombre insuffisant de participants ou d'indisponibilité du formateur. Le client est informé dans les meilleurs délais et se voit proposer de nouvelles dates ou le remboursement intégral des sommes versées. Aucune indemnité complémentaire n'est due par l'OF.

#### **Interruption en cours de formation :**

12.4. Sauf cas de force majeure dûment justifié, toute formation commencée est due dans son intégralité.

12.5. En cas d'abandon du stagiaire en cours de formation, l'OF en informe le client et documente les motifs de l'interruption.

### **Article 13, Obligations du client et du stagiaire**

13.1. Le client s'engage à fournir à l'OF toute information utile à la bonne organisation de la formation (nombre de stagiaires, profils, besoins spécifiques, contraintes logistiques).

13.2. Le stagiaire s'engage à respecter le règlement intérieur de l'OF, applicable aux locaux de formation et communiqué avant le démarrage de la prestation.

13.3. L'OF se réserve le droit d'exclure tout stagiaire dont le comportement perturberait le bon déroulement de la formation ou porterait atteinte aux autres participants ou au formateur, sans qu'aucun remboursement ne soit dû.

13.4. L'OF se réserve le droit de refuser une inscription en cas de fausses déclarations du client ou du stagiaire.

#### **Article 14, Réclamations**

14.1. Toute réclamation relative à une action de formation peut être adressée par écrit à Koality Academy, 19 place du Maréchal Foch, 29260 Lesneven ou par email à [academy@koality.fr](mailto:academy@koality.fr). L'OF accuse réception de la réclamation dans un délai de 48h ouvrés et s'engage à apporter une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés.

14.2. Les réclamations sont enregistrées dans un registre interne et font l'objet d'un suivi dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

#### **Article 15, Propriété intellectuelle et supports pédagogiques**

15.1. L'ensemble des supports pédagogiques (documents, présentations, exercices, outils, vidéos, code source) mis à disposition des stagiaires dans le cadre de la formation reste la propriété exclusive de Koality Academy.

15.2. Sauf autorisation écrite préalable de l'OF, il est interdit de reproduire, modifier, diffuser, commercialiser ou transmettre à des tiers tout ou partie des supports pédagogiques, quel qu'en soit le format.

15.3. Le stagiaire est autorisé à utiliser les supports remis dans un cadre strictement personnel et professionnel, pour les besoins de sa propre montée en compétences.

#### **Article 16, Protection des données personnelles**

16.1. Koality Academy collecte et traite des données personnelles des clients et des stagiaires (identité, coordonnées, parcours professionnel, résultats d'évaluation) aux fins de gestion administrative des formations, de suivi pédagogique, de facturation et de réponse aux obligations réglementaires (déclarations auprès de la DREETS, OPCO, financeurs).

16.2. Le traitement de ces données est fondé sur l'exécution du contrat de formation (article 6.1.b du RGPD) et sur les obligations légales de l'OF (article 6.1.c du RGPD). Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et, au-delà, pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales et réglementaires (6 ans pour les pièces comptables, 3 ans pour le bilan pédagogique et financier).

16.3. Conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition, qu'elle peut exercer en écrivant à [academy@koality.fr](mailto:academy@koality.fr).

16.4. L'OF s'engage à ne transmettre les données personnelles des stagiaires qu'aux seuls destinataires habilités : OPCO, FAF, DREETS, certificateur Qualiopi, dans le cadre strict de leurs missions. Aucune donnée n'est cédée à des tiers à des fins commerciales.

#### **Article 17, Sous-traitance**

17.1. L'OF se réserve le droit de faire appel à des intervenants externes pour tout ou partie

d'une action de formation. L'OF demeure l'interlocuteur unique du client et reste garant de la qualité de la prestation.

17.2. Les intervenants externes sont sélectionnés sur la base de leurs compétences et de leurs qualifications. Ils sont soumis aux mêmes exigences de confidentialité et de qualité que celles prévues par les présentes CGV et par le Référentiel National Qualité.

### **Article 18, Responsabilité**

18.1. L'OF est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations de formation. Il s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des actions de formation dans les meilleures conditions.

18.2. L'OF ne saurait être tenu responsable d'un quelconque dommage indirect subi par le client ou le stagiaire (perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial).

18.3. En tout état de cause, la responsabilité de l'OF est limitée au montant HT de la prestation concernée.

18.4. L'OF ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements techniques liés aux équipements du stagiaire ou aux services tiers (connexion internet, plateforme de visioconférence) dans le cadre des formations à distance.

### **Article 19, Confidentialité**

19.1. Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents échangés dans le cadre de la prestation de formation, qu'ils soient de nature commerciale, technique, financière ou pédagogique.

19.2. Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une durée de 3 ans après son terme.

19.3. Sauf opposition écrite du client formulée avant la signature du devis, l'OF se réserve le droit de mentionner le nom du client à titre de référence dans ses supports de communication.

19.4. Certaines formations peuvent inclure des exercices impliquant la connexion d'outils tiers (messagerie, stockage en ligne, agenda) à des applications d'intelligence artificielle. Ces manipulations sont réalisées sur un compte de démonstration fourni par l'OF, avec des données fictives. Si le stagiaire choisit de réaliser un exercice sur son propre compte ou avec ses propres données, il le fait sous sa seule responsabilité. Le formateur s'engage à ne pas consulter, copier ou conserver les données personnelles ou professionnelles auxquelles il pourrait être exposé pendant la session. L'OF ne saurait être tenu responsable des données que le stagiaire choisirait de connecter, partager ou traiter sur son propre compte pendant ou après la formation.

### **Article 20, Droit applicable et règlement des litiges**

20.1. Les présentes CGV sont régies par le droit français.

20.2. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 30 jours. À défaut, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Brest.

20.3. Si le client est un consommateur au sens du code de la consommation, les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliquent.