

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, Formations en présentiel et distanciel en vigueur au 24/08/2023

immatriculation organisme de formation: En cours.

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de suivants :

- Formations en présentiel.
- Formations en distanciel.

tels que proposés par le Prestataire aux clients non professionnels ou professionnels (« Les Clients ou le Client ») . Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site www.krou.fr et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site <https://www.krou.fr>.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Krou.fr, Sasu
Capital social de 2000 euros
Immatriculation 895 128 825 R.C.S de MARSEILLE ,
1 Traverse Courtès
13015 Marseille
courriel : gilles@krou.fr
téléphone : 07 61 63 02 96

Selon l'adresse du client, des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 2 - Prix

Le contrat de formation définit la rémunération et les prix applicables pour la formation. Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 3 – Commandes

Le contrat de formation signé par les deux parties fait office de commande et engage les deux parties à la fourniture du service et au paiement par le client du service effectué. Le contrat définit les modalités du service.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

par chèque adressé à l'ordre de Krou.fr et à envoyer à
Krou.fr (Asdiguian Gilles)
1 traverse Courtès
13015 Marseille

virement bancaire

IBAN
FR76 1695 8000 0119 4430 8872 060
BIC/SWIFT QNTOFRP1XXX

La banque émettrice pourrait vous
demander le BIC de notre banque
partenaire avant d'effectuer un virement
SWIFT : BNPAFRPP.

Ou par virement, sur l'IBAN donné par le prestataire de paiement sur la facture.

Le prix est payable à réception de la facture par le Client, dans les 30 jours à partir de la date de facturation. Pour des prestations de formation qui s'étalent sur plusieurs séances dans le mois ou l'année, une facturation par mois, par quinzaine ou par séance sera

effectuée. Le paiement est dû pour chaque séance effectuée, dans les 30 jours d'émission de la facture.

Des pénalités de retard s'appliquent. Les pénalités courent dès le jour suivant la date de règlement (date d'échéance) portée sur la facture ou, sinon, le 31^e jour suivant la date de la fin de l'exécution de la prestation de service. Lorsque la facturation est effectuée par séance, la date de fin d'exécution de la prestation à considérer pour le paiement de la facture, sera la date de la dernière séance mentionnée sur la facture.

Le taux d'intérêt des pénalités de retard prévu correspond au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE), appelé taux directeur, majoré de 10 points de pourcentage (lien fournit à titre indicatif: <https://www.euribor-rates.eu/fr/taux-bce/>).

Le taux, mensuel, est converti en taux journalier. Il est alors multiplié par le nombre de jours écoulés entre la date d'échéance et la date d'encaissement (ou la date à laquelle est fait le calcul, si le paiement n'est pas encore effectué).

Une indemnité forfaitaire de **40 €** est due au créancier pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement. Des frais supplémentaires pourront s'appliquer avec justification.

Le prestataire de paiement est Stripe Payments Europe, Ltd. www.stripe.com lorsqu'un achat se fait sur le site www.krou.fr.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités définies par le contrat de formation. En particulier, le contrat de formation détaillera les dates d'intervention, et la date de fin de la formation. Il n'y aura pas de retard injustifié formément à l'Article L216-1 du code de la consommation.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 15 jours après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations. Vous pouvez faire valoir vos droits en nous contactant à l'adresse reclamation@krou.fr et en précisant le motif de votre demande. Dans le cas où le service a démarré, le remboursement intégral n'est pas possible. Une solution adaptée à chaque situation sera proposée, au bon vouloir de Krou.fr. Si une défaillance dans la fourniture du service est avérée et constatée, un remboursement au prorata des services non effectués correctement sera proposé au client. Contactez-nous à reclamation@krou.fr ou par voie postale avec vos motivations, avec tous les justificatifs y afférents.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 - Droit de rétractation

Selon l' Article L121-16-1 du code de la consommation, le client professionnel n'a pas systématiquement droit au délai de rétractation.

Si la loi donne droit au délai de rétractation:

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation «*Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.*

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas

d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne sur <https://www.krou.fr/reclamation.html>, par email à reclamation@krou.fr, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités suivantes :

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 du Code de la consommation.

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site <https://www.krou.fr> du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

ARTICLE 8 - Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et leur délivrance, ainsi qu'à leur transmission à des tiers intervenant dans la réalisation des Services. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

8.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site <https://www.krou.fr> sont les suivantes :

Commande de Prestations :

Lors de la commande de Prestations par le Client :

Noms, prénoms, adresse postale et adresse e-mail, numéro de téléphone.

Paiement :

Dans le cadre du paiement, le prestataire de paiement et nous (Krou.fr) pouvons enregistrer des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client / utilisateur.

Apprenants:

Dans le cadre de l'évaluation des apprenants, des QCM et évaluations en lignes pourront être proposées. Le prestataire stockera alors des données relatives aux résultats des tests et des données d'identification des apprenants. (par exemple login, email, numéro d'identification, nom, prénom...)

8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire (Krou.fr) et de ses salariés.

8.3 Responsable de traitement

Le responsable de traitement des données est Krou.fr (nous), au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

Le Responsable des données personnelles DPO désigné à la CNIL le 18/03/2021 est

Gilles Asdiguian

email : reclamation@krou.fr

tel : 07 61 63 02 96

1 traverse Courtès

13015 Marseille

8.4 limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

8.5 Durée de conservation des données

Le Prestataire conserve les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

8.6 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8.7 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site <https://www.krou.fr> disposent des droits suivants :

Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :

Pour toute question ou demande de suppression contacter nous à l'adresse reclamation@krou.fr en précisant vos motivations.

Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 8.3 « Responsable de traitement ».

Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement ».

Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations des informations en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 8.3 « Responsable de traitement ».

Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 8.3 « Responsable de traitement ».

Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire.

Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire (Krou.fr).

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.krou.fr est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 10 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 11 - Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.