



Conditions Générales de Vente (CGV)

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société KENMEÏ, opérant sous le nom commercial ELKHA Santé, dont le siège social est situé au 72 Traverse de Carthage, 13008 Marseille, immatriculée au RCS sous le numéro 89529282900010, et toute personne physique ou morale procédant à un achat de formations E-learning.

Les présentes CGV s'appliquent aux relations avec nos Apprenants, à l'exception des inscriptions réalisées via la plateforme « MonDPC ». Dans ce cas, ce sont les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme « MonDPC » qui s'appliquent.

Toute commande de formation financée personnellement implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

1. Présentation

KENMEÏ (nom commercial ELKHA Santé) est un organisme de formation dont les services sont consultables sur le site www.elkhasante.com et fournis via une plateforme d'apprentissage à distance.

- Le site internet est hébergé par WIX.COM, dont le siège social se situe 19 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris, et dont le site internet est www.wix.com.
- La plateforme d'apprentissage en ligne est hébergée par DOKEOS, dont le siège social se situe Rue Provinciale, 264, 1301 Bierges, Belgique.
 - Contact : contact@dokeos.com
- Les paiements des abonnements sont gérés par Stripe, une solution de paiement sécurisée et conforme aux normes internationales (PCI-DSS).
 - Stripe est une entreprise dont le siège social est situé au 510 Townsend Street, San Francisco, CA 94103, USA.
 - Pour plus d'informations, consultez leur site internet : www.stripe.com.

KENMEÏ propose des services de formation à distance, comprenant :

- **Cours numériques** : contenus pédagogiques, vidéos, cours en direct.
- **Auto-évaluations** : quiz, cas pratiques.
- **Travaux personnels** : recherche de cas, tests de concordance.
- **Accompagnement** : assistance, support technique, suivi pédagogique.

Pour toute question ou assistance, vous pouvez contacter notre service client à contact@elkha.fr ou au 04 85 88 00 78.

2. Commandes

Les formations E-learning proposées par KENMEÏ sont disponibles sous forme d'abonnement mensuel avec un engagement minimum de 12 mois, sans reconduction tacite. Trois formules sont proposées, dont les détails et les tarifs sont accessibles sur le site internet de KENMEÏ.

Processus de commande :

1. Le client peut effectuer une demande et effectuer le paiement directement sur le site internet.
2. Suite à cette étape, un échange téléphonique avec un conseiller KENMEÏ est fortement recommandé pour organiser la mise en place de la formation. Le client peut toutefois finaliser l'inscription de manière autonome.

Annulation ou modification :

Une fois la commande validée :

- Les annulations ou modifications ne sont acceptées que dans les cas suivants :
 - Force majeure (justifiée) ;
 - Preuve d'une erreur imputable à KENMEÏ ;
 - Situation exceptionnelle affectant gravement la capacité du client à suivre la formation (sur justificatif).

Toute demande d'annulation ou de modification doit être transmise par écrit et accompagnée des justificatifs nécessaires pour examen.

3. Droit de rétractation

Les présentes formations étant proposées exclusivement à des professionnels dans le cadre

de leur activité, aucun droit de rétractation légal n'est applicable une fois la commande validée et confirmée.

Toutefois, KENMEÏ peut examiner, à titre exceptionnel et sur demande écrite motivée, une annulation ou modification de la commande avant la mise à disposition de la formation. Cette demande doit être accompagnée de justificatifs précis et sera étudiée au cas par cas.

4. Prix

Les abonnements ont un engagement minimum de 12 mois, à compter de la date d'achat, sans reconduction tacite.

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

1. Formule Découverte : 35 €/mois

- Accès à 2 formations
- Accès 24h/24, 7j/7
- Certificat et validation de la formation

2. Formule Pro : 50 €/mois

- Accès à 5 formations
- Suivi personnalisé et progression
- Accès 24h/24, 7j/7
- Certificat et validation de la formation
- Accès prioritaire au service client

3. Formule Premium : 90 €/mois

- Accès à l'ensemble du catalogue
- Suivi personnalisé et progression
- Accès 24h/24, 7j/7
- Accès aux documents premium
- Certificat et validation de la formation
- Accès prioritaire au service client
- Possibilité d'échanger avec l'expert ou le comité scientifique pour toutes questions concernant les thématiques abordées.

Révision des tarifs :

KENMEÏ se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, ces modifications ne s'appliquent qu'aux nouveaux clients ou aux clients dont l'engagement initial de 12 mois a pris fin. Les tarifs appliqués aux clients existants restent inchangés pour toute la durée de leur engagement contractuel.

5. Modalités de paiement

Les abonnements aux formations E-learning proposées par KENMEÏ sont payables selon les modalités suivantes :

1. Fréquence des paiements :

- Les paiements sont effectués mensuellement par prélèvement automatique, à compter de la date de souscription.

2. Modes de paiement acceptés :

- Prélèvement automatique via Stripe, une solution de paiement conforme aux normes de sécurité en vigueur.

3. Sécurisation des paiements :

- KENMEÏ utilise la solution Stripe, reconnue pour sa conformité aux normes de sécurité internationales (telles que PCI-DSS), afin de garantir la confidentialité et la sécurité des transactions.

4. Défaut de paiement :

- Une notification écrite (par courriel) sera envoyée au client pour l'informer de l'incident.
- Le client dispose d'un délai légal de 14 jours calendaires pour régulariser sa situation en mettant à jour son moyen de paiement.
- Si aucune régularisation n'est effectuée dans ce délai, l'accès aux formations sera suspendu. Le client restera également redevable de la totalité des sommes dues jusqu'à la fin de son engagement contractuel de 12 mois.

5. Facturation :

- Une facture détaillée est transmise au client chaque mois, par voie électronique.

6. Accès aux formations

L'accès aux formations est disponible 24h/24 et 7j/7 via une plateforme dédiée, DOKEOS (<https://elkha-sante.lmsdokeos.com/>). Une fois la commande validée, les identifiants de connexion sont transmis au client par voie électronique.

Le client peut accéder à toutes les formations incluses dans son abonnement depuis :

- Un ordinateur,
- Un smartphone ou une tablette,
- Via l'application dédiée DOKEOS, téléchargeable sur Android et l'App Store.

En cas de problème d'accès ou de difficulté technique liée à la plateforme, le client peut contacter le service client :

- Par e-mail : contact@elkha.fr
- Par téléphone : 04 85 88 00 78

Le client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ses identifiants d'accès. Toute utilisation frauduleuse ou perte des identifiants doit être signalée immédiatement à KENMEÏ.

7. Propriété intellectuelle

Les formations, contenus pédagogiques, supports vidéos, documents, et tout autre matériel mis à disposition dans le cadre de l'abonnement sont la propriété exclusive de KENMEÏ.

Dans le cadre de l'abonnement, KENMEÏ accorde au client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable, pour accéder et suivre les formations.

Toute violation des droits de propriété intellectuelle de KENMEÏ pourra entraîner :

- La résiliation immédiate de l'abonnement, sans remboursement ;
- Des poursuites judiciaires, conformément aux lois en vigueur.

8. Données personnelles

Les données personnelles collectées par KENMEÏ lors de la commande ou de l'utilisation des services (nom, prénom, adresse e-mail, etc.) sont nécessaires pour :

- La gestion des abonnements et des accès aux formations.
- L'envoi des informations administratives et commerciales liées aux services.

Conservation : Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée de l'abonnement et pour une période de 5 ans après la fin de celui-ci.

9. Responsabilités de KENMEÏ

Conformément aux articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation, KENMEÏ garantit la conformité des contenus numériques proposés dans le cadre de ses formations.

1. Durée et étendue :

- La garantie couvre les défauts empêchant un usage normal ou ne correspondant pas aux spécifications des présentes CGV.
- Elle s'applique pendant une période de 2 ans à compter de la fourniture des services.

2. Recours des Apprenants :

- Les Apprenants peuvent demander :
 - Une mise en conformité rapide et sans frais des contenus défectueux.
 - Un remplacement ou un remboursement si la mise en conformité est impossible ou retardée de manière déraisonnable.

3. Démarches :

- Toute réclamation doit être adressée à :
 - E-mail : contact@elkha.fr
 - Téléphone : 04 85 88 00 78

10. Garantie légale de conformité

KENMEÏ garantit la mise à disposition des formations conformément aux conditions décrites dans les présentes CGV. Cependant, la société ne saurait être tenue responsable :

- En cas d'interruption temporaire des services pour maintenance ou mises à jour ;
- En cas d'accès perturbé lié à des facteurs extérieurs (problèmes techniques, connexion Internet du client, etc.) ;
- Pour toute utilisation non conforme ou abusive des services par le client.

Limitation de responsabilité :

La responsabilité de KENMEÏ est strictement limitée au montant des sommes effectivement perçues par la société.

11. Force majeure

Aucun des parties ne pourra être tenue responsable pour tout manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations dû à un événement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil (par exemple : catastrophes naturelles, conflits sociaux, pannes globales).

Suspension des obligations :

En cas de force majeure, les obligations des parties sont suspendues jusqu'à la cessation de l'événement. Si celui-ci dure plus de 30 jours, l'une ou l'autre partie pourra résilier le contrat sans pénalité.

12. Réclamations

Toute réclamation liée aux services de KENMEÏ peut être formulée :

- Par e-mail : contact@elkha.fr
- Par courrier : 72 Traverse de Carthage, 13008 Marseille

Les réclamations sont examinées sous un délai maximum de 7 jours ouvrés. Une réponse sera apportée au client par écrit (e-mail ou courrier).

13. Fin de l'abonnement

À l'issue de la période d'engagement de 12 mois, l'abonnement prend fin automatiquement, sauf renouvellement volontaire par le client.

Suspension des accès :

En cas de résiliation ou de fin d'abonnement, les accès aux formations et services associés seront automatiquement désactivés.

14. Avantages fiscaux pour les professionnels de santé (Crédit d'impôt)

Dans le cadre d'un financement personnel des formations, les professionnels de santé peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt en application des dispositions fiscales en vigueur.

Conditions pour bénéficier du crédit d'impôt :

- Le professionnel de santé doit prendre en charge lui-même le coût de la formation.
- Il peut demander ce crédit d'impôt en respectant les étapes suivantes :
 1. Présenter une attestation de suivi de formation ou un certificat de réalisation délivré à la fin de la formation, ainsi que la facture acquittée.
 2. Compléter et signer la déclaration spéciale modèle 2079-FCE-SD (disponible sur le site officiel : <https://www.impots.gouv.fr/formulaire/2079-fce-sd>).
 3. Reporter le montant sur la déclaration fiscale professionnelle (2035, rubrique « Crédit d'impôt du chef d'entreprise »).
 4. Reporter ce montant sur la déclaration personnelle (2042, paragraphe 8 – ligne WD).

Montant du crédit d'impôt :

Le crédit d'impôt correspond au produit :

- Nombre d'heures de formation (dans la limite de 40 heures),
- Multiplié par le taux horaire du SMIC en vigueur.

Pour plus de renseignements, il est recommandé de consulter un expert-comptable ou les documents officiels sur le site de l'administration fiscale (www.impots.gouv.fr).

15. Modification des CGV

KENMEÏ se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) à tout moment.

Les modifications ne s'appliqueront qu'aux commandes passées après la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version des CGV.

La version des CGV applicable est celle en vigueur au moment de la validation de la commande par le client, telle qu'accessible sur le site internet de KENMEÏ.

16. Acceptation des CGV

Toute commande passée auprès de KENMEÏ implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente (CGV).

Le client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter pleinement avant de valider sa commande.