



## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

### **Préambule**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute commande de formation passée de façon directe ou indirecte par un Client entreprise ou particulier, auprès de 1to1 Consulting SAS agissant sous la dénomination commerciale de **7Speaking** ou **1to1PROGRESS** ou toute autre marque, tant en France qu'à l'étranger. Toute commande implique l'acceptation sans réserve de ces Conditions Générales de Vente par le Client ou l'intermédiaire.

Ces Conditions Générales prévalent sur toute autre condition générale, notamment celles d'un revendeur ou les conditions générales d'achat du Client.

### **Article 1 - Objet et définitions**

**7Speaking** intervient en tant qu'organisme de formation linguistique individuelle et collective par téléphone, visioconférence, e-learning et présentiel.

On appelle « Client » la société ou la personne physique passant une commande de formation auprès de **7Speaking** ou l'un de ses partenaires revendeurs.

On appelle « Apprenant » la personne physique à qui est dispensée la formation commandée. On appelle « Crédit de cours » un cours de 30 minutes par téléphone et/ou visioconférence. On appelle « Organisme Financeur » tout organisme prenant en charge le paiement de la prestation de formation réalisée en lieu et place du Client (OPCO, Pôle Emploi, etc.).

### **Article 2 – Tarifs**

Le tarif de base appliqué comprend les évaluations de début et de fin de formation, le programme individualisé de formation, l'intégralité des cours dispensés par téléphone et en visioconférence, le coût des communications téléphoniques sur poste fixe en France métropolitaine, tous les documents pédagogiques mis à disposition, l'accès à l'Espace Learner pour l'Apprenant, ainsi que l'accès à l'Espace Manager ou MILA pour le Client.

Dans le cas d'une formation en présentiel, le tarif de base inclut les cours dispensés en présentiel et les frais de déplacement du professeur sur le lieu des cours.

Certaines prestations, telles que la possibilité de prendre les cours sur téléphone mobile, de prendre les cours depuis un numéro de téléphone hors-France, de passer une certification à l'issue de la formation, la prise en charge par un Organisme Financeur ou l'accès à certaines ressources interactives en ligne, sont des options qui peuvent entraîner un coût supplémentaire.

*Les prix HT des prestations sont révisés annuellement à la date anniversaire du contrat selon la formule :*

*Prix révisé = Prix initial du contrat x (S/S0), S étant le dernier indice SYNTEC révisé publié à la date de l'indexation, et S0 étant le dernier indice SYNTEC révisé publié à la date de signature du contrat.*

### **Article 3 – Mise en place d'une action de formation, conditions de report ou d'annulation**

#### Mise en place de l'action de formation :

La commande du Client est formalisée par une convention de formation, ou un contrat, ou un bon de commande, ou un devis, qui lui est adressée par **7Speaking**, ou à la suite d'une commande réalisée en ligne, ou via un partenaire revendeur ou via un intermédiaire financeur, tel que la Caisse des Dépôts et Consignations.

La convention de formation contient principalement les informations suivantes : identification du client, désignation de la formation (dispositif pédagogique, type, langue, nombre d'heures, date de début et de fin, certification), tarif hors taxes et toutes



taxes comprises, mode de facturation (à la commande ou selon les cours pris, directement à l'entreprise ou en subrogation auprès d'un organisme financeur à préciser), délai de paiement.

**7Speaking** s'engage à mettre en place l'action de formation dans les plus brefs délais suite à la réception de la convention, ou du contrat, ou du bon de commande, ou du devis, dûment signée par le Client.

Dans le cas d'un achat de pack en ligne par le Client, **7Speaking** adressera au Client la facture correspondante. **7Speaking** s'engage à organiser l'action de formation dès l'achat du pack en ligne.

#### Réservation et annulation d'un cours individuel :

L'Apprenant peut réserver ses cours via son Espace Learner, ou via le Service Client aux heures d'ouverture de celui-ci de 9h à 18h30 du lundi au jeudi, et de 9h à 17h le vendredi.

L'Apprenant peut annuler tout cours qui aura été planifié dès lors que **7Speaking** en aura été informé au moins une heure avant le début du cours sans perte du ou des crédit(s) engagé(s), à l'exception de la réservation « Last Minute ».

- soit directement via l'Espace Learner en ligne
- soit en informant par email ou par téléphone le Service Client pendant les horaires d'ouverture

Toute demande envoyée en dehors des heures d'ouverture du Service Client, sera traitée dans les meilleurs délais, le délai d'une heure courant à compter de l'ouverture du Service Client. En dehors de ce délai d'annulation, un cours non pris sera considéré comme manqué et le(s) crédit(s) engagé(s) sera (seront) perdu(s).

Les cours manqués seront facturés au Client par **7Speaking** sans possibilité d'y renoncer.

**7Speaking** se réserve le droit de prendre des dispositions (suspension, annulation, etc.) sur les formations en cours, si l'apprenant dépasse une limite raisonnable d'annulations de cours mensuelles, ou en cas de non-paiement des factures.

#### Réservation et annulation d'un cours collectif :

Cas des cours collectifs inter société :

Inscription et annulation jusqu'à la dernière minute avant le démarrage du cours.

Cas des cours collectifs intra société :

La mise en place ainsi que la réservation se fait en accord avec le responsable de formation, le commercial et le service pédagogique (dates, créneaux horaires, etc.)

Un planning étant défini et validé, nous ne pouvons plus y apporter de modification sauf cas exceptionnel en accord avec **7Speaking**.

Aucune annulation ne sera prise en compte sans en avoir informé le Service Client **7Speaking** pendant les horaires d'ouverture, au moins 48 heures à l'avance, par email ou par téléphone.

L'annulation ne pourra se faire que pour le groupe participant dans sa globalité, aucune annulation individuelle ne sera possible. Le crédit d'un apprenant absent sera débité sans possibilité de remplacement.

#### Annulation d'un cours en présentiel :

Les Apprenants peuvent annuler tout cours qui aura été planifié dès lors que l'organisme **7Speaking** en aura été informé au plus tard 48 heures avant le début du cours programmé.

#### Transfert de crédits :



**Attention** : Les transferts ne s'appliquent pas en cas de cours collectifs intra société.

En cas de réalisation partielle de l'action par un apprenant, le client aura la possibilité de transférer les crédits de cours restants sur un autre Apprenant de son choix, en respectant toutefois les dates figurant sur la convention de formation, sous réserve du retour signé d'un avenant à la convention de formation et sous réserve d'acceptation de l'interlocuteur commercial de **7Speaking**.

En cas de subrogation de paiement, le client devra auparavant s'assurer d'obtenir l'accord de l'Organisme Financier pour ce transfert de crédits. Faute de quoi, les cours pris par la personne bénéficiaire de ce transfert seront facturés directement au Client dès le transfert.

Dans le cadre d'une formation E-learning, il n'est pas possible de transférer une licence individuelle au profit d'un autre apprenant, sans prolongation de la date de fin initiale, sauf accord différent des deux parties.

#### Période de validité :

Les dates figurant sur la convention de formation devront être strictement respectées par les apprenants, sauf accord exceptionnel de **7Speaking** en concertation avec le Client, de lui accorder un délai supplémentaire. Cette prorogation est conditionnée au retour préalable de l'avenant signé au contrat de formation établi par 7Speaking.

En cas de subrogation de paiement, le client devra auparavant s'assurer d'obtenir l'accord de l'Organisme Financier pour cette prorogation. Faute de quoi, les cours pris après la date de fin initiale de formation seront facturés directement au Client.

Toute formation en E-learning commandée est due en intégralité, et doit être réalisée avant la date de fin de formation indiquée sur le contrat de formation ou indiquée sur le devis.

#### Annulation de l'action de formation

Toute annulation de l'action de formation intervenant au-delà de 14 jours calendaires à compter de la réception de la signature de la convention, ou du contrat, ou du bon de commande, ou du devis signé, ne saurait être prise en compte en application du code de la consommation article L 221-18.

#### **Article 4 – Conditions de paiement, pénalités de retard, conditions d'escompte**

Les factures émises par **7Speaking** sont à régler à réception de celles-ci, sauf autre accord figurant dans la commande, par virement bancaire.

Conformément à l'article L 441-6, al. 8 du code du commerce, tout retard de règlement supérieur à 30 jours est susceptible de donner lieu à une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal.

Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due en cas de retard de paiement, conformément à l'article L121-11 de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012. Cette indemnité est fixée à 40€ par facture selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé.

Dans le cadre de la dématérialisation des factures, chaque facture papier sera facturée 6,00 € HT, ce montant étant révisable chaque année.

#### **Article 5 – En cas de subrogation de paiement**

Accord de prise en charge par l'Organisme Financier :



Le Client est responsable des démarches à effectuer auprès de son Organisme Financeur avant le début de la formation afin d'obtenir l'accord écrit de prise en charge par cet organisme et le numéro de dossier correspondant.

Le Client s'engage à régler la(les) facture(s) qui lui sera (seront) adressée(s) directement par **7Speaking** si l'absence d'accord de prise en charge empêche la facturation à l'Organisme Financeur, ou en cas de refus de paiement par l'Organisme Financeur (cours manqués non pris en charge, émargement invalide ou manquant, transfert de crédits ou prolongation non acceptés...).

#### Signature des feuilles d'émargements :

La signature de ce document par l'Apprenant, pour chaque cours pris, est nécessaire pour assurer le suivi administratif de la formation. Il permet à l'organisme de formation de justifier des heures de cours suivies auprès du Client et est obligatoire pour facturer la formation à l'organisme de subrogation que le Client a désigné. Le Client engage sa responsabilité ainsi que celle de l'Apprenant à signer dès la fin d'un cours dans le cas d'une signature en ligne. Les feuilles d'émargement sont à disposition de l'Apprenant et du Manager, sur leur espace respectif, sur la plateforme **7Speaking**. Pour les cours en présentiel, les feuilles d'émargements sont à signer dès la fin du cours pris.

En cas de non-respect de cette obligation par l'Apprenant, **7Speaking** se réserve le droit d'adresser les factures des prestations réalisées, directement au Client, sans pièce justificative, et de suspendre l'action de formation dans l'attente d'une régularisation.

#### Protocole individuel de formation :

**7Speaking** se réserve le droit de soumettre à l'Apprenant un Protocole Individuel de Formation appelé « PIF », au lancement de la formation, de façon à encadrer les droits et obligations de l'Apprenant durant sa formation. L'Apprenant s'engage alors à signer ce document et à en respecter les termes sans possibilité d'y renoncer.

#### **Article 6 – Accès aux plateformes en ligne et utilisation des codes d'accès**

Les accès aux plateformes en ligne (Espace Learner & Espace Manager ou MILA) sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou interventions de maintenance.

#### Espace Learner (Apprenant) & Espace Manager / MILA (Client) :

**7Speaking** s'engage à fournir à l'Apprenant et au Client un identifiant et un mot de passe pour accéder à leur plateforme personnalisée. Ce compte est strictement personnel et non-cessible. Le mot de passe est personnel et confidentiel et peut être modifié sur initiative de l'utilisateur uniquement sur son espace.

Ainsi, l'utilisateur de la plateforme est entièrement responsable de l'utilisation des éléments personnels d'identification le concernant.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe, l'apprenant devra en avvertir le Service Client de **7Speaking** par email : [serviceclient@7speaking.com](mailto:serviceclient@7speaking.com) ou par téléphone au 02 76 51 51 51 dans les plus brefs délais.

En conséquence, conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et à la réglementation relative au RGPD, le Client et l'Apprenant disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Le Client et l'Apprenant s'obligent à n'employer les informations ainsi obtenues qu'à des fins licites, conformément à la législation en vigueur, et à respecter les conditions générales ci-énoncées ou toute autre indication donnée dans le cadre des présentes conditions générales.

#### **Article 7 – Qualité**



**7Speaking** s'engage à réaliser un suivi qualité de la prestation. Par conséquent, le Client déclare accepter l'enregistrement sonore de la prestation réalisée dans ce sens à des fins d'écoute interne si besoin. En aucun cas, le Client ne pourra exiger la mise à disposition de cet enregistrement.

#### **Article 8 – Responsabilité logistique et technique**

Le Client est responsable du bon état de marche de sa téléphonie et de son équipement informatique. **7Speaking** ne saurait être tenu pour responsable des appels non aboutis en raison d'un problème technique notamment.

#### **Article 9 - Règles d'usage de l'Internet**

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et en particulier reconnaître:

- Qu'il est le seul responsable de l'usage qu'il fait des informations. En conséquence, **7Speaking** ne pourra être tenu, du fait d'une obligation express ou tacite, comme civilement responsable de quelconques dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation desdites informations ;
- Qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- Que la communication de ses éléments personnels d'identification ou d'une manière générale de toute information jugée comme confidentielle relève de sa propre responsabilité ;
- Qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent la consultation des informations ;
- Qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant à travers le site.

#### **Article 10 - Force majeure**

Ni **7Speaking** ni aucune partie tierce participant à la fourniture du service ne sera tenu responsable en cas de défaillance ou de retard électronique, de limite de logiciels ou d'incapacité à obtenir des services de télécommunication ou, enfin, de mesures gouvernementales, pour autant que les parties concernées prennent toutes les dispositions raisonnables afin d'atténuer les effets résultant desdites situations dans l'exécution de leurs obligations au titre des conditions générales, résultant de causes indépendantes de leur volonté, à l'inclusion et sans limitation aucune de cas de force majeure, actes des autorités civiles ou militaires, incendies, inondations, séismes, émeutes, guerres, actes de sabotage, défaillances de réseaux, erreurs de codage de fichiers.

#### **Article 11 – Données personnelles**

**7Speaking** est amené à collecter et traiter certaines données personnelles dans le cadre d'une action de formation. L'Apprenant accepte donc et reconnaît le traitement de données personnelles par **7Speaking** conformément à la loi applicable et aux stipulations de la Politique de Confidentialité.

#### **Article 12 – Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, illustrations, images et éléments constituant le site **www.7speaking.com** sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

Conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est permise l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives, du code de la propriété intellectuelle. Il est cependant interdit au Client, en dehors de cet usage, de copier, reproduire, diffuser, vendre, publier, exploiter de toute autre manière et diffuser dans un autre format, électronique ou autre, les informations présentes sur le site **www.7speaking.com**.



En conséquence, toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle, sauf autorisation écrite préalable de 1to1Consulting. Toute reproduction partielle ou totale du site [www.7speaking.com](http://www.7speaking.com) sont strictement interdites. La reproduction d'un ou plusieurs contenu(s) et service(s) présent(s) sur ces sites, dans son intégralité ou non, est soumise à des droits de reproduction.

#### **Article 13 – Références commerciales**

Le Client autorise **7Speaking** à faire figurer le nom et/ou logo dudit Client sur une liste de références commerciales, notamment sur le site internet, sauf mention explicite de la part du Client.

#### **Article 14 : Modification des présentes**

**7Speaking** se réserve le droit de modifier la présente notice à tout moment. L'utilisateur s'engage donc à la consulter régulièrement.

#### **Article 15 - Droit applicable et juridictions compétentes**

Le présent contrat est soumis au droit français. Les réclamations doivent être envoyées par courrier recommandé à 1to1Consulting SAS – Service Client – Horizon 2000, Mach 6 – Avenue des Hauts Grigneux – 76 420 BIHOREL, FRANCE. En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation de ce contrat, les parties conviennent de rechercher une solution amiable, à défaut, les tribunaux du ressort de la cour d'appel de Rouen seront seuls compétents.

Mise à jour 05/04/2023