

CONDITIONS GENERALES 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 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.

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

1to1PROGRESS intervient en tant qu'organisme de formation linguistique individuelle et collective par téléphone, visioconférence, en e-learning et en présentiel.

On appelle « Client » la société ou la personne physique passant une commande de formation auprès de 1to1PROGRESS.

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 Financier » ou « OPCA » tout organisme prenant en charge le paiement de la prestation de formation réalisée en lieu et place du Client (OPCA, 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 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 Financier ou l'accès à certaines ressources interactives en ligne, telles que le e-learning ou encore la section My Media, sont des options qui peuvent entraîner un coût supplémentaire.

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 contrat, qui lui est adressé par 1to1PROGRESS, ou suite à une commande réalisée en ligne ou via un partenaire revendeur.

La convention de formation contient principalement les informations suivantes : identification du client, désignation de la formation (dispositif, 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 financier à préciser), délai de paiement.

1to1PROGRESS s'engage à mettre en place l'action de formation sous 24 heures suite à réception de la convention dûment signée par le Client.

Dans le cas d'un achat de pack en ligne par le Client, 1to1PROGRESS adressera au Client la facture correspondante. 1to1PROGRESS s'engage à organiser l'action de formation dès l'achat du pack en ligne.

Réservation et annulation d'un cours :

L'Apprenant peut réserver ses cours via son Espace Learner, ou via le Service Client aux heures d'ouverture de celui-ci. L'Apprenant peut annuler tout cours qui aura été planifié dès lors que l'organisme 1to1PROGRESS en aura été informé au moins une heure avant le début du cours sans perte du ou des crédit(s) engagé(s) :

- soit directement via l'Espace Learner en ligne

- soit en informant par email ou par téléphone le Service Client pendant les horaires d'ouverture (9h-18h)

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) seront perdus. Ces cours manqués seront facturés au Client par 1to1PROGRESS.

Annulation d'un cours en présentiel :

Les Apprenants peuvent annuler tout cours qui aura été planifié dès lors que l'organisme 1to1PROGRESS en aura été informé au plus tard la veille avant midi du jour du cours programmé.

Transfert de crédits :

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. 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.

Période de validité :

Les dates figurant sur la convention de formation devront être strictement respectées par les apprenants, sauf accord exceptionnel exprès de 1to1PROGRESS qui accepterait, en concertation avec le Client, de lui accorder un délai supplémentaire. Cette prorogation est conditionnée au retour signé de l'avenant à la convention de formation établi par 1to1PROGRESS. 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.

Article 4 - Conditions de paiement, pénalités de retard, conditions d'escompte

Les factures émises par 1to1PROGRESS sont à régler dès réception de celles-ci sauf autre accord figurant dans la convention de formation, soit par virement bancaire, soit par chèque libellé à l'ordre de "1to1PROGRESS" ou "1to1 Consulting".

Selon l'article L 441-6, al. 8 du code du commerce modifié par la loi 2008-776 du 4 août 2008, en cas de retard de paiement, seront appliquées des pénalités de retard calculées sur la base du montant TTC de la facture et du nombre de jours de retard, auquel s'ajoutera le taux appliqué par la BCE à son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé.

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 Financier 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 1to1PROGRESS si l'absence d'accord de prise en charge empêche la facturation de l'Organisme Financier ou en cas de refus de paiement par l'Organisme Financier (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, 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 sous 48 heures les feuilles d'émargements envoyées mensuellement (pour les formations distancielles) par 1to1 PROGRESS via son adresse électronique. Les feuilles d'émargement sont également à disposition de l'Apprenant et du Manager sur leurs espaces respectifs sur la plateforme 1to1PROGRESS. 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, 1to1PROGRESS se réserve le droit d'adresser les factures des prestations réalisées, directement au Client, sans pièces justificatives et de suspendre l'action de formation dans l'attente d'une régularisation.

Article 6 - Accès aux plateformes en ligne et utilisation des codes d'accès

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

EspaceLearner (Apprenant) & Espace Manager (Client) :

1to1PROGRESS 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-céssible. 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 avertir le Service Client de 1to1PROGRESS par email : serviceclient@1to1progress.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, 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

1to1PROGRESS 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 logistiques et techniques

Le Client est responsable du bon état de marche de sa téléphonie et de son équipement informatique. 1to1PROGRESS ne sera tenu 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, 1to1PROGRESS ne pourra être tenu du fait d'une obligation expresse 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 1to1PROGRESS 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 – Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations, images et éléments constituant le site www.1to1progress.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.1to1progress.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.1to1progress.com est strictement interdite. La reproduction d'un ou plusieurs contenu(s) et service(s) présent(s) sur ce site, dans son intégralité ou non, est soumise à des droits de reproduction.

Article 12 – Références commerciales

Le Client autorise 1to1PROGRESS 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 13 : Modification des présentes

1to1PROGRESS se réserve le droit de modifier la présente notice à tout moment. L'utilisateur s'engage donc à la consulter régulièrement.

Article 14 - Droit applicable et juridictions compétentes

Le présent contrat est soumis au droit français. Les réclamations doivent être envoyées par courrier à 1to1Consulting – Service Client – Immeuble Mach6, avenue des Hauts grigneux, 76420 Bihorel. 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.