



## Conditions Générales de Ventes Stage « By Phone »

### **Article 1 - Conditions de réalisation de la formation**

#### **1.1. Niveau de connaissances préalable requis**

Aucun niveau de connaissances préalable n'est requis pour suivre le stage « By Phone » proposé par la société World Wide Speaking. L'« Audit Linguistique Online », effectué lors de l'inscription, permet de définir le niveau de départ du stagiaire et ses objectifs de progression. C'est en fonction de ces deux paramètres que le nombre de modules de 20 cours à effectuer est déterminé.

#### **1.2. Lieu de la formation :**

Le stage « by Phone » se déroule exclusivement à distance. Le stagiaire choisi lui-même et librement son lieu de formation (domicile, bureau, ...).

#### **1.3. Démarrage de la formation :**

Afin d'assurer une meilleure continuité des cours, au terme de la période d'essai de sept (7) jours, s'il n'y pas eu de rétractation de la part du stagiaire l'inscription définitive est automatiquement confirmée et le stagiaire peut commencer à réserver tous ses autres cours.

Néanmoins, si un stagiaire souhaite valider son inscription définitive avant la fin de la période d'essai de sept (7) jours il pourra le faire à la condition expresse qu'il adresse une demande spécifique par courrier au Service Particuliers - World Wide Speaking - 9, rue Maurice Grandcoing - 94854 IVRY-SUR-SEINE Cedex ou par fax au : +33 (0)1.43.90.49.96.

#### **1.4. Organisation des cours par Internet avec CyberTeachers Online :**

Muni de son login et de son mot de passe personnels, le stagiaire peut accéder 24h/24 et 7j/7 à son programme de cours par Internet avec l'outil « CyberTeachers Online » à partir de n'importe quel poste informatique disposant d'une connexion Internet et équipé du logiciel de navigation Microsoft Internet Explorer de version 5.0 ou supérieure. « CyberTeachers Online » ne fonctionne ni avec le logiciel de navigation Netscape, ni sous les anciennes versions de Macintosh.

Pour un fonctionnement optimum, notamment en ce qui concerne les fonctionnalités multimédia liées aux questions de compréhension orale, le poste informatique devra en outre être équipé d'une carte son (compatible Soundblaster), d'un casque (ou d'enceintes) et d'un microphone.

Le stagiaire s'engage à disposer de cet équipement minimum. La maintenance du poste informatique utilisé et/ou la mise à disposition d'un poste informatique dûment équipé pour le suivi des cours par Internet ne sont en aucun cas de la responsabilité de World Wide Speaking.

Les coûts de communication relatifs aux connexions Internet nécessaires pour accéder aux outils « Audit Linguistique Online », « CyberTeachers Online » ou « Re-test Online » sont à la charge exclusive du stagiaire et ne font en aucun cas partie de l'accord qui lie World Wide Speaking et le stagiaire.

De plus, il est expressément reconnu par les parties que World Wide Speaking concède au stagiaire uniquement un droit d'accès temporaire aux outils « Audit Linguistique Online », « CyberTeachers Online » ou « Re-test Online » et en aucun cas un droit de propriété.

#### **1.5. Organisation des cours particuliers par téléphone :**

Les cours particuliers par téléphone peuvent être programmés par le stagiaire du lundi au samedi de 7h00 à 23h00 et débutent à chaque demi-heure (exemples : 7h00 – 7h30 – 8h00, etc.)

Le stagiaire planifie directement ses cours sur « NetPlanning », la plate-forme de réservation développée par World Wide Speaking et disponible 24h/24 et 7j/7 sur Internet.

Le professeur appelle le stagiaire sur le numéro de téléphone indiqué à l'inscription à l'heure et aux jours fixés. Toute éventuelle demande de communication vers un autre numéro de téléphone (téléphone mobile, DOM-TOM, international, etc.) entraînera une sur-facturation égale au coût supplémentaire ainsi engendré qui sera à la charge du stagiaire.

En aucun cas le stagiaire ne devra prendre l'initiative d'appeler son professeur et en aucun cas World Wide Speaking ne mettra à sa disposition une ligne téléphonique pour la réception des cours particuliers par téléphone.

En cas d'empêchement, le stagiaire devra annuler sa réservation en respectant un préavis minimum de six (6) heures ouvrées avant l'heure de cours prévu initialement. Cette annulation se fera exclusivement sur « NetPlanning », notre outil de réservation par Internet. Aucune demande d'annulation de cours par téléphone ne sera acceptée.

En cas d'annulation de dernière minute (inférieure au préavis minimum de six (6) heures ouvrées), le cours « annulé trop tard » sera compté comme perdu. Un courrier électronique de notification de ce cours perdu sera adressé au stagiaire

### **1.6. Responsabilités logistiques et techniques**

World Wide Speaking intervient en qualité de prestataire de services soumis à l'unique obligation de moyens et ne peut aucunement se substituer aux responsabilités du stagiaire.

Le stagiaire est responsable de l'état de marche de sa téléphonie pour les cours dispensés par téléphone. World Wide Speaking ne sera pas tenu responsable d'appels non aboutis de ses formateurs à leurs stagiaires en raison d'une téléphonie défectueuse.

Le stagiaire désirant se faire appeler sur des lignes fournies par des « boxes » devra télécharger Skype ® sur son poste afin de garantir la continuité du service téléphonique. World Wide Speaking ne sera pas tenu responsable des appels non aboutis en raison d'une communication sur « boxes ». Le stagiaire devra s'assurer de la compatibilité de sa téléphonie avec des appels à numéros masqués.

Le stagiaire est responsable de se doter d'un équipement informatique compatible avec les dispositifs e-learning pour CyberTeachers » (connexion Internet haut débit, navigateur adapté, carte son, casque ou enceintes et microphone).

Les solutions d'apprentissage en ligne ouvertes sur l'Internet peuvent amener les apprenants à visualiser des sites ou des pages de liens non contrôlés par notre prestataire Teledangue. Ni World Wide Speaking, ni Teledangue ne pourront être tenus responsables de préjudices matériels ou moraux subis par les apprenants dans le cas où ils dépasseront le cadre strictement didactique de ses solutions.

## **Article 2 – Confirmation de commande et délai de rétractation**

### **2.1. Acceptation du contrat de formation et signature électronique (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique) :**

Tout bon de commande signé du stagiaire par "double clic" sur le site de la société constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales de vente.

Le "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

### **2.2. Période d'essai de 7 jours :**

Conformément à l'Article L 121-19 du Code de la Consommation, un stagiaire pré-inscrit à un stage « by Phone » pourra librement se rétracter dans un délai de sept (7) jours francs sans avoir à justifier de motifs ni avoir à payer de pénalité.

### **2.3. Délai de rétractation :**

Le délai de rétractation commence à la date d'expédition par World Wide Speaking au stagiaire de sa confirmation de pré-inscription au stage de son choix. La confirmation de pré-inscription est un courrier électronique adressé sur la boîte de messagerie du stagiaire qui lui donne ses codes d'accès personnels (identifiant et mot de passe) pour accéder au « NetPlanning », la plate-forme de réservation de ses cours par téléphone et d'accès à ses cours par Internet.

La demande de rétractation est simple et automatique. Il suffit de cliquer à n'importe quel moment durant ces sept (7) jours francs sur le lien « annuler ma période d'essai » qui se trouve dans l'onglet « Ma commande » du « NetPlanning ». Dans ce cas, tous les pré-règlements programmés par carte bancaire seront annulés ou tous les chèques de pré-inscription reçus seront retournés dans un délai maximum de 30 jours.

Compte tenu du fait que World Wide Speaking permet à chaque stagiaire de tester gratuitement ses services pendant sept (7) jours sans le moindre engagement, à l'issue ou au cours de cet essai gratuit, si le stagiaire décide de confirmer son inscription définitive, il ne pourrait ensuite (après encaissement de votre premier paiement) y avoir de délai de rétractation, étant donné que World Wide Speaking commencerait à vous fournir immédiatement ses services.

## **Article 3 - Contrat de formation et exemption de TVA**

Le contrat de formation bénéficie sous condition d'une exemption de TVA, ce qu'accepte le stagiaire.

Le stagiaire accepte donc expressément la condition suivante : un contrat de formation sur support papier doit être dûment signé entre l'organisme de formation et le stagiaire (art. 920-4 du code du travail et art.202c et 202d du code général des impôts).

C'est pourquoi le stagiaire s'engage, si il n'y a pas eu de rétractation de sa part pendant la période d'essai à renvoyer par courrier et sous sept (7) jours suivant la fin de la période d'essai le dit contrat de formation dûment complété et contresigné à World Wide Speaking – Service Particuliers – 9, rue Maurice Grandcoing – 94854 IVRY-SUR-SEINE Cedex.

Pour accéder à son contrat de formation, il suffit au stagiaire de se connecter sur « NetPlanning », de valider son adresse physique et d'imprimer son contrat de formation. Dans le cas où le stagiaire ne disposerait pas d'une imprimante, il lui suffit de contacter son conseiller en formation qui lui en fera parvenir un exemplaire par courrier.

Attention : la loi française sur la Formation professionnelle oblige l'organisme de formation à disposer de l'ensemble de ces éléments. Si le contrat de formation, n'est pas retourné dûment complété avec mention obligatoire de l'adresse physique et signé sous sept (7) jours, l'accès au service de réservation des cours « Netplanning » sera interrompu pour permettre au stagiaire de se mettre en conformité avec la loi.

Le blocage de l'accès au service de réservation des cours « NetPlanning » du fait du non respect par le stagiaire des conditions de l'exemption de TVA n'interrompt pas l'application du contrat et des conditions générales de ventes : le stagiaire reste notamment redevable des échéances de paiement initialement prévues.

Dans le cas où le stagiaire ne désire pas retourner le contrat de formation, il aura la possibilité de poursuivre son stage en nous adressant par chèque la somme correspondant à la TVA soit le coût de sa formation majorée du taux de TVA applicable (par exemple 19,6%). Dès réception de son règlement, il lui sera alors envoyé une facture comprenant la TVA et un justificatif de son paiement.

#### **Article 4 - Durée et fin de formation**

Afin de garantir une efficacité maximale, chaque module de 20 cours du stage « by Phone » doit être réalisé sur une durée de deux (2) mois consécutifs. Afin de garantir une certaine souplesse et respecter les absences prévues (congés, déplacements, etc.) un (1) mois de grâce par module commandé sera offert pour terminer les cours. La durée maximale de chaque module de 20 cours commandé sera donc de trois (3) mois, sauf prorogation exceptionnelle (cf. Article 4.3).

##### **4.1. Début de formation :**

La date de début de formation est fixée par la date d'envoi par World Wide Speaking du courrier électronique indiquant au stagiaire ses codes d'accès confidentiels (identifiant et mot de passe) pour se connecter au « NetPlanning » l'outil de réservation des cours par téléphone et d'accès aux cours par Internet.

##### **4.2. Fin de formation :**

La date de fin de formation est calculée par rapport à la date de début de formation (cf. Article 4.1) en fonction du nombre de modules commandés et des prorogations exceptionnelles (cf. Article 4.3). Au-delà de cette date, le contrat prendra fin indépendamment du niveau d'avancement du stagiaire dans sa formation.

##### **4.3. Prorogations exceptionnelles :**

Compte tenu du délai de grâce de un (1) mois déjà offert par module commandé, les prorogations exceptionnelles ne pourront pas dépasser un (1) mois supplémentaire à la durée initiale de la formation et concernent exclusivement les absences non prévues pour cause de maladie ou déplacement professionnel à l'étranger.

Elles devront être justifiées à l'aide du « formulaire de justifications d'absences », et acceptées par World Wide Speaking.

#### **Article 5 - Contenu de la formation**

##### **5.1 Le stage « By Phone » :**

Le stage « By Phone » est un cours particulier par téléphone. Une fois l'Audit Linguistique réalisé par le stagiaire, ce stage se décompose en :

- cours particuliers par téléphone
- un Re-test Online de validation de niveau

##### **5.2 L'Audit Linguistique Online :**

Le niveau de départ du stagiaire ainsi que ses objectifs de formation (choix de la spécialisation métier et niveau souhaité de compétences orales et écrites) sont déterminés par un test de niveau informatisé exclusif appelé « Audit Linguistique Online » accessible avec un login personnalisé par Internet. Le résultat de ce test permet de définir le nombre de modules de 20 cours à effectuer pour atteindre ses objectifs.

##### **5.3 Les supports pédagogiques :**

Pour chaque niveau, le stagiaire bénéficie d'unités pédagogiques individualisées sélectionnées en fonction de ses résultats à l'audit on line et de ses objectifs de formation. Les unités composent le « Support de Formation » et sont nécessaires lors de la préparation et de la réalisation des cours particuliers par téléphone.

Le « Support de Formation » complet (une unité par cours particulier par téléphone commandé) est accessible sur le « NetPlanning ». Le cas échéant et sur simple demande, il pourra être adressé sous format papier par voie postale à l'adresse du stagiaire (communiquée lors de son inscription).

##### **5.4 Evaluation des acquis :**

Il est convenu entre les parties que l'évaluation du niveau du stagiaire sera effectuée par le « Re-test Online ».

Le « Re-test Online » est accessible directement par Internet. Le « Re-test Online » fonctionne sur le même principe que l'« Audit Linguistique Online » effectué au démarrage : un login personnalisé permet au stagiaire de se connecter pour l'effectuer.

De plus, il est expressément reconnu par les parties que Teletlangue concède au stagiaire uniquement un droit d'accès temporaire aux outils « Audit Linguistique Online » ou « Re-test Online » et en aucun cas un droit de propriété.

#### **Article 6 - Pertes des avantages liés à ce contrat en cas de résiliation anticipée**

Le stagiaire peut, sous certaines conditions, rompre unilatéralement le présent contrat. Dans tous les cas de figure, la résiliation anticipée du contrat entraînera la perte de tous les avantages et promotions dont le stagiaire bénéficiait du fait de son engagement initial. Le stagiaire ne pourra continuer à bénéficier que du tarif dégressif de référence décrit dans l'Article 7.

Ces promotions ou avantages sont de 4 ordres :

- dégressivité du prix par module de 20 cours liée au nombre de modules de 20 cours achetés
- modules de 20 cours offerts ou mois offerts : un module de 20 cours offert allonge la durée de la formation de deux (2) mois. En cas de rupture anticipée du contrat, la durée totale du contrat exclura les mois supplémentaires

liés aux modules de 20 cours offerts (2 mois par module de 20 cours offert) ou, dans le cas du forfait, exclura tout mois offert.

- réduction : en cas de rupture anticipée dû contrat, la valeur de ce contrat sera réévaluée de toute éventuelle réduction accordée.
- prorogation exceptionnelle de la date de fin de contrat, accordée par World Wide Speaking : en aucun cas celle-ci ne saurait être utilisée à l'avantage du stagiaire en cas de résiliation anticipée. La durée et les dates prévues initialement par le contrat seront les dates et la durée retenues.

### **Article 7 – Résiliation anticipée et unilatérale du présent contrat de la part du stagiaire**

Le stagiaire pourra annuler le présent contrat en cas de force majeure dûment reconnu par la loi, la charge de la preuve lui incombant. A titre indicatif, ne sont pas reconnus comme cas de force majeure le fait de trouver ou perdre un emploi, un déplacement en Province ou à l'étranger (sans justificatif de quitus fiscal) etc. Ces cas feront l'objet d'une simple demande de modification de N° de téléphone pour recevoir les cours ou de prorogation de la date de fin de formation (formulaires disponibles sur demande), sans pour autant modifier les conditions de règlement acceptées par les deux parties.

Si la demande de résiliation ne revêt pas le caractère de force majeure, le stagiaire devra accorder à World Wide Speaking un préavis de deux (2) mois pendant lesquels il pourra continuer à se former.

La demande de résiliation devra être adressée par lettre recommandée avec A/R à : World Wide Speaking – Service Particuliers – 9, rue Maurice Grandcoing – 94854 IVRY-SUR-SEINE Cedex. La date officielle de demande d'annulation sera la date de réception du recommandé, et non la date d'envoi. Dans tous les cas World Wide Speaking s'engage à répondre dans un délai maximum de deux (2) mois à partir de la date de réception de celle-ci.

En cas de demande de résiliation, trois facteurs seront pris en compte : le délai de préavis, le nombre de modules de 20 cours effectivement entamés et le temps écoulé depuis le début de la formation, sachant qu'à chaque module de 20 cours est alloué un délai maximal de deux (2) mois.

**Un module de 20 cours sera considéré comme dû s'il a été entamé ou si le temps imparti à ce module de 20 cours (2 mois) a été entamé.**

Ainsi, en cas demande de résiliation, une personne ayant accumulée du retard et n'ayant, par exemple, toujours pas fini son module de 20 cours au bout de trois mois sera réputée, avoir entamé deux modules de 20 cours (le 3ème mois correspondant au deuxième module de 20 cours ayant été entamé). Le cas échéant, s'il n'y a pas de cas de force majeure, seront ajoutés les deux mois de préavis qui amèneront le contrat au 5ème mois, donc à l'équivalent de 3 modules de 20 cours entamés, sachant que le stagiaire pourra continuer sa formation pendant les deux mois de préavis. Le nombre de modules de 20 cours entamés, et donc dus, sera déterminé le jour de l'expiration du délai de préavis en fonction de la consommation finale réelle de modules de 20 cours et de la date de fin de préavis. Une fois le nombre de modules de 20 cours entamés établi, la valeur de ces modules de 20 cours dus sera ramenée à la grille de tarif ci-dessous, qui est la grille de référence des tarifs pour des contrats de 1 à 6 modules de 20 cours.

#### **7.1 Tarif dégressif de référence**

1 module de 20 cours	550,00 euros
2 modules de 20 cours	980,00 euros
3 modules de 20 cours	1.320,00 euros
4 modules de 20 cours	1.600,00 euros
5 modules de 20 cours	1.950,00 euros
6 modules de 20 cours	2.280,00 euros

#### **7.2 Frais d'annulation**

World Wide Speaking retiendra une somme totale égale à la valeur établie ci-dessus des modules de 20 cours entamés, et donc dus, plus des frais d'annulation exceptionnels de 100,00 euros.

Dans les cas de résiliation, le stagiaire devra régler le solde dû dans un délai maximum de 15 jours après réception de la réponse à sa lettre de demande de résiliation. Il est convenu que passé ce délai, World Wide Speaking pourra débiter le solde dû par le stagiaire en une (1) fois par le moyen de paiement le plus approprié.

#### **7.3 Délai de remboursement**

Dans tous les cas World Wide Speaking s'engage à rembourser les sommes éventuellement dues dans un délai maximum de 6 mois à partir de la date de réception de la demande d'annulation adressée par lettre recommandée avec A/R.

### **Article 8 – Réclamations et modifications du contrat**

#### **8.1 Réclamations**

Toute réclamation devra être adressée par lettre recommandée avec A/R à : Telalangue – Service Grand Public – 9, rue Maurice Grandcoing – 94854 IVRY-SUR-SEINE Cedex. La date officielle de la réclamation sera la date de réception du recommandé, et non la date d'envoi.

#### **8.2 Modification du contrat**

Toute demande de modification du contrat (ex. : transfert de cours d'un stagiaire à un autre, conversion des cours d'un téléphone fixe sur un portable, etc.) devra être adressée par écrit sur un formulaire spécifique à : World Wide Speaking – Service Grand Public – 9, rue Maurice Grandcoing – 94854 IVRY-SUR-SEINE Cedex ou par fax au +33

(0)1.43.90.49.96. World Wide Speaking s'engage à donner une réponse sous 48 heures ouvrées. Chaque intervention de modification de contrat entraînera des frais de gestion d'un montant de 50,00 euros. Cette somme sera : soit facturée en supplément du contrat initial ; soit déduite du compte des sommes déjà versées.

Il est clairement stipulé que toute demande de modification de contrat se fait intégralement dans le cadre du contrat de formation initialement signé et ne modifie en rien ni le total des sommes dues, ni l'échéancier des versements prévus, ni l'émetteur de ces versements.

#### **Article 9 - Facilité de crédit**

L'échéancier mis en place lors de la commande du stagiaire est une facilité de crédit accordée par World Wide Speaking subordonnée à l'engagement du stagiaire de respecter les échéances de chaque paiement. C'est pourquoi, si une échéance demeure impayée sept (7) jours après réception d'une lettre recommandée de mise en demeure adressée pour le compte de notre société, les facilités de paiement n'auront plus lieu d'être et seront par conséquent supprimées.

Dans ce cas, il est convenu que le stagiaire aura résilié unilatéralement son contrat (cf. Article 7) et sera redevable immédiatement de l'ensemble des sommes dues relatives à cette résiliation majorés des éventuels frais de recouvrement ce à quoi il s'engage irrévocablement .

La date de demande de résiliation considérée pour le calcul des sommes dues par le stagiaire conformément à l'Article 7 ci-dessus sera la date d'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure par World Wide Speaking.

#### **Article 10 - Clause de tolérance**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations du présent contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'exécution de l'obligation en cause.

#### **Article 11 - Force majeure**

Conformément aux dispositions de l'article 1148 du Code Civil, chacune des parties sera déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et défini par tout événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations.

En présence d'un cas de force majeure, les parties fourniront leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent accord.

#### **Article 12 - Nullité partielle**

En cas de nullité de l'une des clauses ou d'une partie du présent accord, celle-ci serait seulement réputée non écrite, le reste de l'accord demeurant valable.

#### **Article 13 - Règlement des litiges**

En cas de différent survenant entre les parties, celles-ci conviennent de mettre en œuvre tous les moyens utiles pour trouver une solution amiable avant toute saisie d'une juridiction. A défaut, toute contestation ou litige né du présent contrat sera de la compétence du tribunal de Commerce de Paris.