

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Les conditions générales de vente de services** régissent les relations entre la société Firststep et ses clients. Toute inscription implique l'acceptation totale et sans réserve de ces conditions générales de vente. Celles-ci prévaudront sur toutes les autres conditions pouvant figurer sur tout autre document, sauf acceptation écrite de la direction de la société Firststep.
- Firststep fourni des prestations de formation en langue vivante.** Ces prestations ont pour but d'aider les clients de la société Firststep à mieux s'exprimer dans la langue choisie. Ces prestations sont essentiellement orales et ont pour but la prise de connaissance ou l'amélioration du client dans la langue choisie. Firststep ne peut être tenu pour responsable de l'absence de progrès ou de l'impossibilité de ses clients de s'exprimer dans la langue choisie. Firststep met en œuvre dans un temps imparti des programmes et des cours afin d'aider le client à communiquer au mieux. Les cours en groupe sont suspendus pendant les vacances scolaires (voir conditions spécifiques avec les centres) et les jours fériés Français. Le client devra pratiquer pendant les cours et aura à entretenir ses acquis s'il souhaite conserver son niveau ou s'améliorer.
Dans le cas où les formations dispensées seront réalisées dans l'établissement du «client» concerné par ce présent contrat ou un lieu que le «client» choisira, les locaux mis à disposition par le «client» devront être de nature à pouvoir accueillir une formation théorique (pièce chauffée, tables et chaises en nombre suffisant, alimentation électrique et éclairage fonctionnel, sanitaires à proximité, éviter au maximum la coactivité). L'ensemble des locaux mis à disposition par «le client» devra être conforme aux règles de sécurité en vigueur et devra donc également être assuré. Dans le cas où le «prestataire» mettrait à disposition du matériel de formation essentiel au bon déroulement de sa formation, ce dernier s'engage à utiliser du matériel conforme et respectant les règles essentielles d'hygiène et de sécurité. De la même façon, si le «client» met à disposition du matériel essentiel à la réalisation de la formation, celui-ci devra être conforme et devra respecter les règles essentielles d'hygiène et de sécurité. «Le prestataire» se dégage de toute responsabilité concernant un dégât, blessure ou problème causé par les locaux et/ou le matériel mis à disposition par le «client».
- Le prix des prestations** de Firststep est disponible sur simple demande. L'organisme est exonéré de TVA et le tarif comprend des frais d'inscriptions et des frais de formation. Les frais d'inscription sont dus dans leur intégralité au moment de l'inscription. Ils couvrent vos frais de dossier, les frais administratifs, les supports pédagogiques et vous ouvrent l'accès aux documents de travail. Ils ne sont pas remboursés en cas d'interruption de formation ni en cas d'annulation. Les frais de formation qui correspondent aux modules de formation sont dus dans leur intégralité avant le démarrage de chaque type de module. Des frais de préinscription sont demandés dès lors qu'une formation est réservée. Ils ne sont pas remboursés dans tous les cas de désistements. En cas d'inscription en cours d'un module de formation, il est ici précisé que les frais d'inscriptions sont dus dans leur intégralité et que les frais de formation seront dus au prorata du nombre de cours restants.
- Facturation :** Les présentes modalités sont applicables pour les actions de formation relevant ou non de la 6ème partie, livre III, du code du travail. Sauf conditions particulières convenues préalablement à la commande et indiquées sur notre proposition, les modalités de facturation seront les suivantes :
 - Actions de formation de courte durée (inférieure ou égale à 1 mois) : facturation de l'intégralité de la formation à l'issue de celle-ci.
 - Actions de formation de longue durée (supérieure à 1 mois) : un acompte égal à 30% du montant total de la commande doit être joint à la commande. La facturation du solde de la prestation interviendra au terme de l'action de formation et prendra en compte la déduction de l'acompte initial. Dans le cas de la mise en place d'une convention de paiement avec un Opérateur de Compétences (OPCO), une copie de l'accord de prise en charge de l'action doit être jointe à la commande. La facturation sera émise directement à l'OPCO concerné, suivant les conditions et à hauteur du montant de prise en charge par celui-ci. L'excédent du montant pris en charge par l'OPCO, sera facturé au Client avant le début de l'action de formation. Dans l'hypothèse d'un abandon partiel ou totale par le client en cours de formation, le prorata des heures non facturées à l'OPCO sera directement facturé au Client. Dans le cas d'une annulation par le client avant le début de la formation, des indemnités d'annulation seront facturées directement au client voire article 5.
- Toute demande d'annulation ou de report** de formation avant son démarrage doit intervenir au minimum deux semaines avant le début de celle-ci, diminuée d'une somme forfaitaire couvrant les différents frais supportés par la société Firststep et liés à cette annulation. Elle devra être formulée par lettre recommandée avec demande d'acquittement et motivée. Passé ce délai, les frais de formation seront dus intégralement. En cas de force majeure, la somme payée sera restituée au prorata des cours restants. Toutes prestations individuelles n'étant pas annulées au minimum 24 heures avant la date fixée seront considérées comme données et donc facturées. Les annulations peuvent être formulées par téléphone ou mail du lundi au vendredi de 9h30-13h et de 14h30 à 18h30) le samedi et le dimanche jusqu'à 14h00 par mail uniquement à contact@1step.fr
Les prestations en groupe, binôme ou autre prestation de groupe ne sont ni remplacées ni remboursées en cas d'absence et seront facturées. Aucun remboursement ou remplacement ne sera proposé dans le cas d'un stage intensif annulé. Indemnité d'annulation :
 - Annulation plus de 30 jours avant la formation : frais forfaitaire de 130€
 - Annulation entre 29 et 15 jours avant la formation : 30% du prix de la formation.
 - Annulation entre 14 et 8 jours avant la formation : 50% du prix de la formation.
 - Annulation entre 7 jours et 1 jour avant la formation : 75% du prix de la formation.
 - Annulation le jour-même ou non présentation au cours (no show) : 100% du prix de la formation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

6. **Toute formation commencée est dûe entièrement.** Les cours ne peuvent en aucun cas être cédés à un tiers. Les absences et retards des stagiaires ne peuvent être une cause de remboursement ou de report de formation ou de rattrapage de temps perdu. Tout arrêt en cours de formation ne sera pas remboursé. Tout manquement d'un participant au règlement intérieur, au code de bonne conduite ou aux règles de politesse pourra entraîner son exclusion temporaire ou définitive sans qu'aucun remboursement n'intervienne. Afin d'assurer un bon niveau de qualité de formation de groupe et dans le cas où le nombre de participants ne serait pas suffisant pour assurer un bon déroulement des cours, nous pouvons être amenés à modifier ou à annuler les dates d'un stage ou d'une session.
Vous serez informés 24 heures avant la date prévue et aurez le choix entre un report du stage ou un remboursement des sommes versées par vos soins.
La société Firststep n'est pas responsable en cas d'incendie, d'explosion, d'inondations, d'interruption de la fourniture d'énergie, ainsi que les grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche de la société, telles que les grèves des transports ; Ils ne sont pas cas de force majeure entraînant le remboursement des sommes encaissées. **Le client (entreprise ou particulier), s'interdit de solliciter** ou d'approcher directement ou indirectement un formateur de Firststep pour une prestation de formation linguistique ou autre prestation pendant et après en avoir bénéficié chez Firststep, sous peine d'une indemnité forfaitaire en dommage et intérêts de **10 000 € par infraction constatée**.
7. **Les assurances** maladie, accident et responsabilité civile sont à la charge du participant. Firststep décline toute responsabilité en cas de perte, de vols ou d'endommagement des effets personnels des participants.
8. **Tout matériel** (livres, revues, matériel informatique...) mis à disposition et utilisé dans le cadre de nos prestations dispensées par Firststep reste sa propriété. Toutes ressources détenues par la société Firststep par droit d'utilisation sous des marques restent la propriété d'utilisation unique par Firststep. Tous les éléments graphiques et visuels (internet ou papier...) restent la propriété intellectuelle exclusive de son titulaire. Il est strictement interdit de reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser sous quelque langue ou forme que ce soit sans l'accord écrit de Firststep.
9. **Le règlement intérieur** applicable aux actions de formation Firststep est mis à la disposition de chaque bénéficiaire avant le début de la formation et demeure accessible pendant toute sa durée à l'adresse suivante : [RÈGLEMENT INTÉRIEUR](#). Toute inscription et toute participation à une formation impliquent le respect de ses dispositions. Toute situation de violence, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissement sexiste ou de discrimination peut être signalée de manière confidentielle à la Direction de Firststep à l'adresse contact@1step.fr ou au 09 50 56 00 57. Lorsque le signalement concerne directement la Direction, il peut être adressé à Georgina Henson à l'adresse ghenson@1step.fr
10. **Les informations personnelles** que vous remettrez à FIRSTSTEP seront exclusivement destinées à notre société et seront conservées pendant une durée de 2 ans à compter de la date de signature. Elles ne seront pas cédées à des Tiers. Dans la mesure où vous ne nous fourniriez pas ces informations, Firststep serait dans l'incapacité de traiter votre dossier par conséquent par votre signature vous acceptez que Firststep traite toutes vos données personnelles. Le client est informé que Firststep met en œuvre des traitements de données à caractère personnel (nom, prénom, téléphone, adresse postale et adresse électronique) afin de lui permettre d'assurer la gestion, la facturation, le suivi des dossiers de ses clients et la prospection par voie électronique. Ces données sont nécessaires pour la bonne gestion des dossiers et des clients et sont destinées aux services habilités de Firststep. Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la loi 3411849.6 5 n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, d'opposition pour motif légitime au traitement de leurs données personnelles et à la prospection, en se connectant à notre site internet <http://www.Firststepanglais.com/contact/> ou par courrier postal à Société Firststep 103 cours d'Alsace et Lorraine 33000 Bordeaux, sous réserve de justifier de son identité.
11. **Litige – médiation de la consommation** : En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle - www.mediateur-consommation-smp.fr - Alteritae 5, rue Salvaing 12000 Rodez
12. **Référencement** : Le client entreprise autorise gracieusement Firststep à faire figurer au sein de ses catalogues, de ses plaquettes ou de son site internet destinés à être diffusés auprès du public, tant en France qu'à l'étranger, la dénomination sociale de l'entreprise ainsi que son logo, à moins qu'il n'ait manifesté le souhait contraire par écrit.
13. **Juridiction compétente** : seule la Direction de l'organisme fait autorité dans la décision de remboursement ou report des cours non suivis. Toute réclamation concernant les prestations fournies par Firststep devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à : SOCIÉTÉ FIRSTSTEP 103 cours alsace et lorraine 33000 Bordeaux.
14. **Toute contestation** ou différent relatif à l'exécution de ces conditions générales de vente ne pouvant être réglées à l'amiable sera portée devant le Tribunal compétent de la ville où est dispensée la formation ou le stage.
Nous vous informons que des photographies et/ou vidéos peuvent être faites des participants durant les cours et sessions organisées en classe. Celles-ci pourront être utilisées, diffusées et exploitées par voie de reproduction, de représentation, sur tous supports et tous moyens permettant d'illustrer nos stages, nos formations et pour promouvoir nos services. Nous nous engageons à préserver l'anonymat des participants.