Conditions générales de vente LFBS

GÉNÉRALITÉS

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et l'ASBL Ligue Francophone Belge de Sauvetage dont le siège social est situé Place des Sports 1 à 1348 Louvain-la-Neuve et enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0442 540 526, ci-après dénommée « LFBS ».

Article 2

§1. Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations reprises ci-dessous, exercées par la LFBS et pour lesquelles le client a donné son accord, conformément à l'article 6.

Sont visées, principalement, mais sans être une liste exhaustive, les prestations suivantes :

- Les formations
- La vente de brevets promotionnels ou international
- La vente de matériel sécuritaire/pédagogique

ci-après dénommées sous le terme général « les prestations ».

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et réalisée par la LFBS dans le cadre de son activité.

§3. Par « client » est visé le particulier ou le professionnel faisant appel aux services de la LFBS et, le cas échéant, ayant validé l'offre ou passé la commande de matériel, conformément aux présentes conditions générales.

APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par la LFBS. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès validation de l'inscription à une ou plusieurs formations ou validation de sa commande de matériel, tel que mentionnée à l'article 6. Le client déclare, en outre, en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

En cas de validation de l'offre ou de la commande par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à la LFBS par la voie électronique ou confirmé par la LFBS par écrit, sous quelque forme que ce soit.

OBLIGATION DE MOYENS

Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligation de moyens sauf mention contraire convenue expressément entre la LFBS et le client. La LFBS s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation des prestations demandées par le client. La LFBS n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Article 5

Dans le cas où l'offre, ou tout autre communication entre les parties, fait l'objet d'un échange électronique (e.a. par voie d'e-mail) entre le client et la LFBS et que, par conséquent, la vente est conclue en dehors du siège d'exploitation du client, le client accepte expressément que les échanges électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve à l'existence de celle-ci.

OFFRE – PRIX ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Article 6

§1. L'offre pour des formations ou pour l'achat de matériel est gratuite. Elle est remise au client par la LFBS et a une validité de 30 jours calendrier à partir de sa date d'émission.

§2. L'offre est établie avec minutie par la LFBS sur base :

- des besoins et demandes formulés par le client ;
- de la transmission par le client, des informations nécessaires à l'établissement de l'offre.

§3. L'accord du client, quant au contenu de l'offre pour une ou plusieurs formations, est donné par la confirmation de son inscription à la / aux formation(s) et par le paiement intégral de celle(s)-ci. La confirmation d'inscription peut être retournée par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§4. L'accord du client, quant au contenu de l'offre pour l'achat de matériel ou de brevet, est donné par confirmation de la commande et par le paiement intégral de celle-ci. La confirmation de commande peut être retournée par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§5. Dès réception du paiement des frais d'inscription ou du montant de la commande, la LFBS envoie une facture acquittée, par email, au client.

§6. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Celles-ci sont déterminées individuellement par la LFBS sur base du type de prestations et de l'importance de celles-ci, ainsi que de la relation existant ou préexistant entre la LFBS et le client.

Elles sont par ailleurs, strictement liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

En aucun cas, le client n'acquiert un droit à une remise ou ristourne, même si la LFBS lui en a accordé précédemment.

Article 7

§1. En cas d'inscription à des formations supplémentaires ou de commande de matériels ou de brevets supplémentaires non-reprises dans l'offre, les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les prestations initialement demandées et pour lesquelles le client a donné son accord. Toute demande non-prévue dans l'offre initiale fera l'objet d'un complément d'offre soumis à accord exprès du client conformément à l'article 6 §3 et §4 ci-avant.

§2. Toute demande de modification formulée par le client, après remise de l'offre, devra obtenir l'accord exprès de la LFBS. Après accord de la LFBS, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût des prestations.

INDEMNITÉ EN CAS D'ANNULATION

Article 8

§1. En cas d'annulation de la formation, pour quelque raison que ce soit, par le client après son inscription, celle-ci sera reportée dans les 12 mois après la formation annulée si la demande est formulée par écrit, par courrier ou par voie électronique, endéans les 15 jours ouvrables avant le début de la formation.

§2. En cas d'annulation de la formation, pour quelque raison que ce soit par le client à moins de 15 jours ouvrables avant le début de la formation, le client ne pourra prétendre à aucun report et ne pourra pas demander le remboursement de la formation.

§3. En cas d'annulation de la formation par le client pour force majeure, les causes seront étudiées et, si justificatif valable, la formation pourra être reportée à une date ultérieure. Les hypothèses d'impossibilité seront examinées au cas par cas et devront être justifiées par le client. Le surcroît de travail n'est pas reconnu comme un cas de force majeure. Le client devra s'inscrire à l'une des formations proposées par la LFBS dans les 12 mois qui suivent la formation annulée.

§4. En cas d'annulation par la LFBS pour une raison qui lui est imputable, la LFBS peut proposer au client un report de la formation ou le remboursement du montant de la formation à hauteur de 100%.

PAIEMENTS DES PRESTATIONS

Article 9

§1. Le client est tenu d'effectuer le paiement des prestations pour confirmer l'inscription à la / aux formation(s) ou confirmer la commande de matériel ou de brevet.

§2. Le prix des formations comprend l'utilisation du matériel pédagogique, le support de cours (physique ou numérique), la formation et les éventuels déplacements du formateur/moniteur et l'envoi groupé des certificats/attestations. Le prix des formations ne comprend pas le lunch pour les participants.

§3. La facture est envoyée au client dès la réception de la demande d'inscription individuelle ou à la commande de brevet ou matériel sécuritaire/pédagogique, par email ou par courrier, à la demande du client. En cas d'envoi par e-mail, cet envoi est effectué à l'adresse e-mail communiquée par le client. En aucun cas, la LFBS n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le client est erronée.

En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail ou de l'adresse postale de contact, le client est tenu d'en informer immédiatement l'entreprise. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§4. La facture relative aux prestations est considérée comme réceptionnée le surlendemain de l'envoi par courrier (date de la poste faisant foi) ou le lendemain de son envoi par courrier électronique.

Les factures sont payables par le client, endéans les 8 jours suivant leur envoi, et valide l'inscription à la / aux formation(s) et/ou l'achat de brevet ou matériel. Aucun commencement d'exécution, participation aux formations ou envoi de commande ne sera réalisé avant la réception de l'entièreté des sommes facturées.

§5. Les paiements doivent être effectués par le client par virement bancaire sur le compte de l'entreprise et en respectant la communication structurée mentionnée sur la facture.

Tout montant est émis en euros.

DÉLAIS ET MODES DE LIVRAISON

Article 10

§1. Le contrat et l'inscription à la formation sont considérés comme conclus dès réception du paiement total du montant de la formation.

L'entreprise s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir la réalisation de la formation à la date convenue.

§2. Pour toute commande de brevets et matériel, le contrat et la commande sont considérés comme conclus dès réception du paiement total du montant de la commande.

§3. La confirmation de la commande mentionne un délai de livraison. De manière générale, le délai de livraison est de 5 jours ouvrables après réception de la confirmation de la commande et envoi de la facture acquittée par la LFBS. Ce délai est mentionné à titre indicatif et n'engage aucunement la LFBS dans la nature où la livraison est assurée par un tiers transporteur. La LFBS n'est, par conséquent, aucunement responsable en cas de retard dans les délais pour des raisons imputables au transporteur concerné ou à des tiers.

§4. Un montant forfaitaire couvrant les frais de livraison est ajouté au montant total de la commande de matériel et est à charge du client qui a commandé les brevets ou le matériel.

Les risques liés au transport sont uniquement à charge du transporteur et ce, dès la prise en charge de la commande à livrer par le transporteur.

§5. Lors de la réception de la commande, le client est tenu de procéder à la vérification de celle-ci, avant le départ du transporteur ou lors de la prise de possession. Tout défaut ou manquement doit immédiatement être communiqué au transporteur et la commande doit être refusée. Les articles refusés sont retournés à la LFBS qui examinera si sa responsabilité peut être engagée et procédera, le cas échéant, à l'envoi d'une nouvelle commande.

En tout état de cause, en cas de perte d'une commande, le client est invité à contacter la LFBS par e-mail à l'adresse contact@lfbs.org. Autant la LFBS que le client s'engagent à trouver une solution à l'amiable à cette perte.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Article 11

§1. Le client s'engage à avoir un comportement adéquat durant toute la durée de la formation et à participer de manière active.

§2. Dans le cadre de certaines formations données par la LFBS, certaines conditions d'admission (capacitaires, médicales,...) peuvent être demandées par la LFBS. Ces conditions d'admission sont présentées dans la fiche de présentation de la formation et sont réputées connues et acceptées par le client au moment de la validation de son inscription. En aucun cas, ces conditions ne pourront être acceptées en tant que motif d'annulation de la formation dans le chef du client, dans les 15 jours ouvrables précédant le début de la formation, tel que défini à l'article 8 §3 des présentes conditions générales de vente.

§3. Si la formation est demandée par le client au profit de plusieurs participants et au sein des locaux du client, celui-ci s'engage à :

- prévoir un local de cours assez spacieux, avec un minimum de 5m² par personne, muni d'un tableau fixe et blanc ou d'un flipchart d'un format minimal A2,
- prévoir un projecteur multimédia et une surface de projection ou, à défaut, avertir la LFBS de l'absence de ce matériel au maximum 15 jours avant le début de la formation,
- assurer une place de parking à proximité du local pour permettre le déchargement et chargement du matériel pédagogique nécessaire à la formation.

Le client veille également à informer les participants du comportement attendu par la LFBS lors de la formation, et notamment l'attitude attendue à l'article 12 §5 des présentes conditions générales.

DROIT DE RÉTRACTATION D'UNE VENTE À DISTANCE

Article 12

§1. Le client, visé par la loi relative à la protection du consommateur intégrée au sein du Code de droit économique, qui commande et achète des brevets et/ou du matériel sécuritaire/pédagogique, dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Ce droit de rétractation doit être exercé dans le cadre des articles VI.47 et VI.53 du Code de droit économique et n'est, par conséquent, applicable que sous réserve des conditions suivantes :

- la commande répond à la condition de « vente à distance », c'est-à-dire une vente sans présence physique qui s'effectue par le biais d'Internet et principalement par échanges d'emails,
- la commande ne constitue par un article « sur mesure » c'est-à-dire réalisé par la LFBS pour répondre à un besoin spécifique et exclusif du client.

§2. Outre ce qui précède, ce droit de rétractation ne peut être soulevé que pour autant que les articles commandés n'aient aucunement été ouverts, utilisés ou modifiés et pour autant que l'article soit dans l'état de sa livraison.

§3. Ce droit de rétractation permet au client de retourner, à ses frais, les articles à la LFBS. La LFBS s'engage à rembourser les articles retournés, pour autant qu'ils aient été retournés dans leur état d'origine (si possible dans leur emballage d'origine), et sous réserve de l'application des §§2 et 3 du présent article.

Le client devra préciser quel(s) articles seront retourné(s) et dispose d'un délai de 7 jours pour retourner le(s) articles à ses frais, dans la mesure du possible dans leurs emballages d'origine, à l'adresse indiquée par la LFBS.

§4. Pour autant que le droit de rétractation soit exercé dans les formes et conditions requises par le présent article, la LFBS s'engage à rembourser, dans les meilleurs délais, le montant payé par le client pour les articles, sur le compte bancaire que le client lui aura communiqué. La LFBS ne procède qu'au remboursement des articles et ne prend aucunement en charge les frais de retour.

GARANTIE

Article 13

§1. En cas de défaut de conformité, et dans le cas où la relation de vente est soumise à la législation relative à la protection du consommateur, le client est tenu d'informer la LFBS de l'existence de ce défaut dans un délai de 7 jours calendrier prenant cours le jour de la constatation du défaut par e-mail à l'adresse contact@lfbs.org.

§2. En cas de défaut de conformité, et dans le cas où la relation de vente n'est pas soumise à la législation relative à la protection du consommateur, le client reconnaît expressément que les articles livrés répondent à sa commande et sont exemptes de tout vice apparent. Le client est tenu d'informer la LFBS de tout autre vice, par écrit via l'adresse contact@lfbs.org, endéans les 7 jours de leur découverte.

§3. En cas de vice caché, l'application de la garantie légale consiste en un remplacement ou, à défaut d'articles similaires, un remboursement des articles pour autant que le client ne soit pas intervenu sur les articles de quelque manière que ce soit et ne les ait pas utilisés. Toute intervention sur les articles par le client ou par un tiers, quel qu'il soit, fait disparaître la garantie. Le client est tenu de présenter les articles soumis à garantie dans leur emballage d'origine auprès de la LFBS.

§4. Tout retour de matériel, pour quelque raison que ce soit, est à la charge exclusive du client. En aucun cas la LFBS n'assurera la prise en charge des frais de retour.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Article 14

§1. La LFBS n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles. La LFBS n'est responsable des dommages résultant des prestations que pour autant que ces dommages soient liés à son intervention. La LFBS n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, il n'est pas responsable des dommages corporels ou matériels survenus lors des formations, dommages indirects, dommages causés à des tiers, résultats non-escomptés, ou résultats escomptés mais non atteints. La LFBS n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de l'intervention d'un tiers dans l'usage du matériel ou d'un mauvais usage par le client ou par un tiers.

§2. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de la LFBS, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations concernées par la contestation ou la mise en cause et payées par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client.

§3. En aucun cas la LFBS n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en cas de force majeure, telles que les situations de grève totale ou partielle de tiers à la prestation, conditions météorologiques, catastrophe naturelle, (risque d') attentats,

épidémies importantes faisant l'objet de mesures prises par les autorités publiques. En cas de survenance d'un événement de ce type, le client et l'entreprise s'engagent à convenir d'un report de la prestation pour autant que ce report soit possible.

§4. En aucun cas la dégradation accidentelle ou volontaire ainsi que l'usure normale du matériel par le client ou par un tiers, ne donne le droit à un renouvellement sans frais.

§5. La LFBS se réserve le droit de refuser la formation pour le compte du client ou d'y mettre fin, le cas échéant, de manière anticipée, pour des raisons personnelles ou liées au client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, manque de respect, indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieur, non-respect du matériel, absence de respect des règles de sécurité générale et/ou prévues par les présentes conditions générales, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

§6. Toute autre responsabilité extracontractuelle telle que prévue par le Livre 6 du Nouveau Code Civil est, par ailleurs expressément exclue dans le chef de la LFBS.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Article 15

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à la LFBS ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire.

Tant l'entreprise que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant l'entreprise que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Article 16

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, tel que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel, est traitée dans le respect de ceux-ci. Les données sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à l'entreprise et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

§2. Les données conservées par la LFBS sont les suivantes : nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, et éventuel numéro de TVA ou d'entreprise.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'entreprise et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexacts ou non pertinentes ;
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à l'entreprise pour autant que leur conservation ne soit pas imposée à l'entreprise par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par l'entreprise à un tiers ;
- de retirer, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à l'entreprise, soit par courrier, soit par e-mail à contact@lfbs.org.

Pour le surplus, la politique complète relative à la vie privée est disponible via le lien suivant : <https://www.lfbs.org/publicimg/ocifbs/29/04/00//000429.pdf> ou sur simple demande écrite formulée auprès de l'entreprise à l'adresse e-mail précitée.

§3. La LFBS peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. La LFBS peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou s'il estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

RÉCLAMATION

Article 17

§1. Toute réclamation quelconque du client dans le cadre des formations devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit (courrier recommandé à la poste) au plus tard dans les 3 jours, cachet de la poste foi, après la clôture de la formation.

La LFBS s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que l'entreprise l'accepte, le montant de celle-ci sera limité à la valeur des prestations concernées, diminué des frais réels supportés par l'entreprise.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Article 18

Tous les éléments réalisés par la LFBS dans le cadre de ces prestations (essentiellement lors de ses formations) sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. La LFBS autorise expressément le client à en faire un usage exclusif et dans le cadre et les limites des prestations et aux fins liées aux prestations. Tout autre usage, notamment mais sans être exhaustif, la reproduction ou la communication à des tiers, est soumis à l'autorisation explicite de la LFBS, auteur des éléments concernés. Celle-ci, en cas d'usage non-conforme au présent article, est autorisée à réclamer le paiement de droits d'auteur.

RÉSOLUTION DE LITIGES ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Article 19

En cas de litige, la médiation entre la LFBS et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du Brabant Wallon, situé à Nivelles.

NULLITÉ

Article 20

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une disposition est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales en lieu et place de la clause devenue nulle.

APPLICATION DU DROIT BELGE

Article 21

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.