

Conditions générales de prestations de services - Propulse ASBL EcoleDeLangue.be

LLN Juris Club ASBL
16, Place de l'Université (4e étage)
1348 Louvain-la-Neuve
BE 0649.439.447

Propulse ASBL

Préambule

Le présent document définit les modalités et conditions générales de vente et de prestations de services proposés par Propulse ASBL (ci-après “l’ASBL”) pour toutes les prestations exécutées par le personnel de l’ASBL.

Lesdites prestations comprennent notamment mais non exclusivement : la mise en relation de professeurs (personnes sous emplois intérim, étudiants, particuliers, ...) avec des élèves (enfants, adultes, entreprises, ...) afin de dispenser des cours de langues (anglais, français, néerlandais). Elles comprennent également la dispense de cours privés, en petites classes, en groupe, spécifiques pour les expatriés, qui comprennent un programme intensif.

ARTICLE 1. Champ d’application

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services, ci-après dénommées “*les conditions générales*” sont applicables à toute commande passée avec Propulse ASBL (ci après “l’ASBL”), dont le siège social est sis Rue Henri Chomé 56 à 1030 Schaerbeek, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0692.855.261 , ci-après dénommée Propulse ASBL.

Les présentes conditions générales forment le contrat liant Propulse ASBL (responsable pour la marque Ecoledelangues.be) et le bénéficiaire. Ces derniers sont désignés communément “*les parties*”.

Les présentes conditions générales sont seules applicables, à l’exclusion de toute convention particulière. Par le seul fait de sa commande, le bénéficiaire adhère aux présentes conditions générales, renonçant aux conditions générales particulières mentionnées dans ses propres bons de commande, dans ses lettres ou sur ses documents commerciaux.

Les présentes conditions générales s’appliquent, sans distinction, aux bénéficiaires “particuliers” ainsi qu’aux bénéficiaires “entreprises”, sous réserve des articles scindés spécifiquement.

Le bénéficiaire déclare avoir pris connaissance des conditions générales de sorte qu’en passant commande, il confirme explicitement et sans réserve son acceptation aux droits et obligations y afférents.

En cas de modification des présentes conditions générales, l’ASBL publie les nouvelles conditions sur son site web www.ecoledelangues.be et informe les bénéficiaires de ce changement par mail. Les bénéficiaires disposent alors d’un délai de 5 jours pour éventuellement mettre fin à la relation contractuelle qui les lie à l’ASBL si les nouvelles conditions proposées ne les agréent. Les modifications n’entreront en vigueur que le lendemain de l’expiration de ce délai de 5 jours à défaut de réaction des bénéficiaires dans ce délai. Dès leur entrée en vigueur, ces modifications seront opposables aux bénéficiaires.

ARTICLE 2. Définitions

- Le “*bénéficiaire*” est toute personne morale ou physique qui commande en son nom ou pour autrui des services à l’ASBL.
- Le “*consommateur*” est tout bénéficiaire, personne physique, qui agit à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Le *bénéficiaire “particulier”* : toute personne physique qui commande, en son nom ou pour autrui, des services à l’ASBL en dehors de toute activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Le *bénéficiaire “entreprise”* : toute personne morale qui commande, en son nom ou pour autrui, des services à l’ASBL dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Le terme « *cours* » est une unité de formation à une date donnée pour un nombre d’heures donné (exemple : un cours de 1,5 heures organisé le 15 septembre à 18h).
- Le terme « *pack* » est un programme complet de cours (exemple : un pack de 30 heures de cours de français).
- Le terme « *force majeure* » vise une circonstance insurmontable et imprévisible, indépendante de la volonté de celui qui l’invoque et dont les conséquences n’auraient pu être évitées malgré toute la diligence déployée (exemple: les grèves, maladies des professeurs ou événements climatiques).

ARTICLE 3. Offre et commande

Il appartient au bénéficiaire de vérifier l’exactitude de la commande et de signaler au prestataire toute erreur.

A cette fin, le bénéficiaire s’engage à transmettre les informations utiles qui lui sont demandées expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement de sa formation. Si le client fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l’ASBL, ces coûts lui seront portés en compte.

L’ASBL peut porter en compte au client tous les frais résultant de modifications que ce dernier apporterait à la réservation initiale.

Dès son inscription, le client est engagé définitivement et irrévocablement envers l’ASBL, indépendamment du paiement d’un acompte et sous réserve des articles 8 et 9 ci-après.

Les supports sont établis en toute bonne foi, selon les données disponibles au moment de leur rédaction. Les éventuelles erreurs ou modifications seront communiquées au client sous la forme d'errata ou d'avis de changements.

Dans certaines circonstances, Propulse ASBL peut être contrainte de supprimer temporairement ou définitivement une formule de cours donnée, tout en restant bien entendu disponible en vue de proposer une alternative au client.

ARTICLE 4. Prix

Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations. Si des prestations supplémentaires sont proposées, elles seront facturées à la bonne entente du Prestataire.

ARTICLE 5. Paiement

- Particuliers

Le droit d'inscription est payable au plus tard le premier jour de la session. L'ASBL se réserve le droit de refuser l'accès au cours à toute personne n'ayant pas payé le solde de son inscription, sans préjudice de réclamer le paiement intégral du droit d'inscription.

Les factures de l'ASBL sont communiquées uniquement par email à l'adresse du participant ou de la personne physique ou morale qui finance la formation. Elles sont payables au grand comptant. Toute somme demeurant impayée à son échéance sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt moratoire au taux de 1% par mois, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10% avec un minimum de 40€.

Sauf cas de force majeure dûment justifié (article 10 ci-après), toute personne abandonnant un cours reste redevable de la totalité du droit d'inscription relatif à ce cours.

- Entreprises

Les factures de l'ASBL sont payables au grand comptant. Toute somme demeurant impayée à son échéance sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt moratoire au taux de 1% par mois, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10% avec un minimum de € 40.

ARTICLE 6. Inscription

- Particuliers

L'inscription à un cours se fait par email à l'adresse info@coledelangues.be. Dès réception de son inscription, le client recevra directement (ou dans les jours qui suivent) une confirmation de son

inscription par email. L'inscription telle que reprise dans ce courriel oblige le client à suivre la formation durant la période et les horaires spécifiés dans le document.

Le client peut également s'inscrire en consultant le site internet ecoledelangues.be ou ecoledelangues.be/b2b/. Dans ce cas, en confirmant sa réservation, le client s'engage irrévocablement à suivre la session de formation choisie, sous réserve de la faculté d'annulation prévue à l'article 9.

Dès réception de son inscription, le client recevra une confirmation de son inscription par email. L'inscription telle que reprise dans ce courriel de confirmation oblige le client à suivre la formation durant la période et les horaires spécifiés dans ce document.

Les places au sein d'un groupe donné sont limitées et ne peuvent être réservées que sur inscription accompagnée du paiement.

L'ASBL se réserve le droit de refuser l'accès au cours à un client en cas de comportement inapproprié. Toute exclusion pour raison disciplinaire se fera sans remboursement ni indemnité.

En cas d'absence, le bénéficiaire veillera à prévenir l'ASBL par le biais d'un email à l'adresse suivante: X ou par sms, au numéro suivant: X. Dans ce cas, le cours ne sera récupéré ou reporté sauf cas de force majeure.

- **Entreprises**

La commande s'opère par email. Dès réception de sa commande, le client recevra une confirmation par courriel. Suite à cette confirmation, le client dispose d'un délai de 48 heures ouvrables pour apporter des modifications à sa commande initiale. Passé ce délai, la commande est réputée définitive et le client engagé envers l'ASBL.

L'école prend ses dispositions pour respecter les souhaits d'horaire des participants. Le bénéficiaire s'engage à rester flexible si aucun professeur n'est disponible lors de l'horaire souhaité. Sans accord sur un horaire de cours, un montant forfaitaire de 150€ sera demandé.

Le premier cours doit être pris dans les 2 mois suivant la signature de l'offre. Les cours ne peuvent pas dépasser le nombre de semaines correspondant au nombre d'heures achetées (ex : pour 10h , les cours ne doivent pas dépasser les 10 semaines).

ARTICLE 7. Responsabilité et garantie

L'ASBL s'engage à exécuter ses prestations de façon prudente et diligente.

En cas d'absence du professeur, l'ASBL s'engage :

- Soit de trouver un remplaçant
- Soit de reporter le cours en fin de programme

Le bénéficiaire dispose d'une garantie de conformité des prestations fournies par rapport aux prestations initialement demandées. En cas d'anomalie détectée durant cette période, l'ASBL en assurera la correction gratuitement et dans les meilleurs délais, à condition que ces anomalies soient dûment signalées à l'ASBL.

Sont expressément exclues de la garantie de conformité, les prestations demandées à la suite d'une intervention et/ou d'une modification non autorisées, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme par le bénéficiaire, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une intervention du bénéficiaire ou d'un tiers.

ARTICLE 8. Droit de rétractation

Si la demande du cours a été effectuée sur le site internet de Propulse ASBL, le client a le droit de notifier à l'ASBL qu'il renonce à l'achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour où il reçoit la confirmation de sa commande. Cette notification se fait uniquement par courrier recommandé adressé au siège social de l'ASBL. Dans ce cas, si un paiement a été effectué, il sera intégralement restitué.

Ce droit de rétractation ne peut être exercé si la formation commandée débute avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. En cas d'annulation intervenue après le délai de 14 jours visé ci-dessus, les indemnités d'annulation prévues ci-dessous sont d'application.

Vous trouverez ci-joint un modèle de formulaire de rétractation : [Formulaire de rétractation. pdf](#)

ARTICLE 9. Droit de résiliation

9.1. Résiliation par le bénéficiaire

- Particuliers

Les annulations d'inscription doivent toujours être communiquées à l'adresse mail suivante : info@ecoledelangues.be. Sauf cas de force majeure, l'indemnité pour annulation est calculée de la manière suivante :

- Annulation plus de 5 jours avant la formation : 30% du prix de la formation sera réclamé;
- Entre 4 et 1 jours avant la formation : 50% du prix de la formation sera réclamé ;
- Le jour même du cours : 100% du prix de la formation sera réclamé.

En ce qui concerne les formules à la carte et les cours individuels à horaires variables, tout cours n'étant pas reporté au minimum un jour ouvrable avant le rendez-vous fixé sera considéré comme donné et donc facturé. Pour être valable, le report du cours doit impérativement être prévu par écrit plus de 48 heures avant le début du cours, à l'adresse mail suivante: info@ecoledelangues.be et à celle du professeur. Le premier cours doit être pris dans les 2 mois suivant la signature de

l'offre. Les cours ne peuvent pas dépasser le nombre de semaines correspondant au nombre d'heures achetées (ex : pour 10h , les cours ne peuvent dépasser 10 semaines).

- **Entreprises**

Les annulations de cours commandés doivent toujours être réalisées par email à l'adresse suivante : info@ecoledelangues.be, auprès de Propulse ASBL.

L'indemnité en cas d'annulation est calculée de la manière qui suit :

- Annulation plus de 5 jours avant la formation : 30% du prix de la formation ;
- Entre 4 et 1 jours avant la formation : 50% du prix de la formation;
- Le jour-même du cours : 100% du prix de la formation.

Tout cours n'étant pas reporté au minimum un jour ouvrable avant le rendez-vous fixé sera considéré comme donné et donc facturé. Pour être valable, le report du cours doit impérativement être fait par écrit plus de 48 heures avant le début du cours, en utilisant l'adresse e-mail info@ecoledelangues.be et celle du professeur.

9.2. Résiliation par l'ASBL

L'ASBL se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat, sans devoir démontrer la faute du bénéficiaire. Dans ce cas, une indemnité complémentaire équitable sera versée au bénéficiaire, hormis cas de force majeure.

En cas d'insolvabilité ou de dettes impayées de la part du bénéficiaire, l'ASBL se réserve le droit de suspendre ses obligations jusqu'au remboursement intégral de la part du bénéficiaire, sans devoir d'indemnité.

Dans le cas où le nombre d'inscrits à une formation de groupe est inférieur au nombre minimum requis pour pouvoir ouvrir cette formation, en cas de changement significatif des dates ou du nombre d'heures prévues pour une formation, l'école se réserve le droit, sauf accord des parties, d'annuler la session moyennant remboursement de la totalité de la somme versée par le client pour ce cours.

ARTICLE 10. Force majeure

Sauf cas de force majeure dûment justifié, toute personne abandonnant un cours reste redevable de la totalité du droit d'inscription relatif à ce cours.

L'ASBL met tout en œuvre pour donner les cours selon l'horaire établi. Si l'école se trouve dans l'incapacité de donner une leçon parce qu'un professeur est malade ou en cas de grève des

transports publics par exemple, la séance sera rattrapée. Les leçons privées seront (re)planifiées à une date/heure ultérieure, à convenir mutuellement.

En ce qui concerne les cours en groupe, le professeur et le groupe peuvent convenir ensemble des modalités de rattrapage du cours de la manière de rattraper en tenant compte dans la mesure du possible au mieux des horaires de chacun ; aucun remboursement ni crédit ne sera octroyé aux étudiants qui ne participent pas aux heures de rattrapage convenues mutuellement.

ARTICLE 11. Réclamation

Avant le début de la formation, si le client a une réclamation à formuler, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée à l'adresse : Av Henri Chomé 56 1030 Schaerbeek ou par email (info@ecoledelangues.be).

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le client s'adressera en premier lieu au professeur qui lui est assigné. Si aucune solution ne peut être trouvée avec le professeur, le client s'adressera à Ségolène Charpentier, via courrier recommandé ou email (info@ecoledelangues.be). La plainte doit être adressée par écrit et comporter, au moins, les éléments concrets qui la fondent.

Après la formation, les réclamations impossibles à introduire pendant la formation, ou qui n'ont pas été résolues pendant la formation de façon satisfaisante, doivent être introduites au plus tard une semaine après la fin de la formation auprès de l'ASBL par lettre recommandée ou par email (info@ecoledelangues.be). Toute réclamation adressée postérieurement à ce délai sera irrecevable.

ARTICLE 12. Dispositions diverses

12.1. Illégalité

L'éventuelle illicéité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition ; ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition ne saurait affecter la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales.

12.2. Titres

Les titres utilisés dans ces conditions générales n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent. Ils sont utilisés à des fins de commodités uniquement.

12.3. Publication et communication des conditions générales

Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site internet

www.Ecoledelangue.be.

Seule la version française des présentes conditions générales fait foi entre les parties.

12.4. Utilisation des locaux

Les locaux et le matériel mis à disposition des participants dans le cadre de leurs cours doivent être utilisés « en personne prudente et diligente ». Toute dégradation relèvera de la responsabilité de la personne négligente.

12.5. Prise en charge des enfants

L'enfant/bénéficiaire est pris en charge par le professeur désigné par l'ASBL, du début du cours jusqu'à l'heure de fin. Pour des raisons pratiques, aucune garderie n'est organisée. L'enfant et ses parents veilleront à arriver à l'heure et à ne pas rester plus longtemps que la durée convenue, sous peine de sanction (3€ le quart d'heure à donner le jour du retard directement au professeur). De fait, les dates et heures de cours ne sont pas flexibles et sont définies en début de programme. A noter que les cours ne sont pas dispensés pendant les vacances scolaires belges, ni les jours fériés.

ARTICLE 13. Données personnelles

Concernant les informations personnelles du bénéficiaire et la protection de celles-ci, nous vous renvoyons vers la *Charte de vie privée* disponible à l'adresse

ARTICLE 14. Recherche de solutions à l'amiable

En cas de litige entre les parties relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, les parties tenteront en premier lieu de résoudre ce litige à l'amiable. Ce n'est que si une telle solution ne peut être trouvée, que les parties pourront porter le litige devant les cours et tribunaux, conformément à l'article 15.

ARTICLE 15. Droit applicable et juridictions compétentes

Toute contestation relative aux services prestés par l'ASBL, de même que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sera soumise au droit belge. En cas de litige, seuls le juge de paix de St Gilles et le tribunal de première instance, chambre francophone de Bruxelles sont compétents.