

## **Article 1. Acceptation des CGV**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles sont effectuées les offres de formation proposées par FunHéLangues. Les offres de formations proposées par FunHéLangues s'adressent tant aux professionnels qu'aux consommateurs finaux. Par "consommateur final", est désignée toute personne physique qui opère à des fins étrangères à toute activité d'entreprise ou professionnelle éventuellement pratiquée. Les formations sont données soit sur le site de FunHéLangues, soit sur le site du client, soit en visio-conférence (principalement via Zoom) Le site des séances est convenu entre FunHéLangues et le Client. Les présentes CGV figurent également au verso du bon de commande ou du devis et sont entièrement reproduites dans tout contrat conclu avec le client. Elles sont également imprimables sur le site internet [www.funhelangues.be](http://www.funhelangues.be). Pour chaque offre de formation publiée sur le site internet [www.funhelangues.be](http://www.funhelangues.be), le Client doit confirmer son acceptation aux CGV qui sont en vigueur à la date de passation de sa commande. Les présentes CGV remplacent tout accord, arrangement ou contrat antérieur, écrit ou non, conclu entre les parties et se rapportant au même objet. Toute convention dérogatoire ou complémentaire aux présentes conditions devra être constatée par écrit. Les intitulés des articles des présentes conditions ne figurent que pour plus de commodité et n'affectent en aucune manière le sens des dispositions auxquelles ils font référence. Aucun fait de tolérance par FunHéLangues ne saurait constituer une renonciation de sa part à une quelconque des dispositions des présentes conditions. Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par FunHéLangues. Dans ce cas, les conditions générales applicables sont celles qui sont en vigueur sur le site, à la date de la commande du client. Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de signature et d'acceptation du devis ou du bon de commande par le client. Les présentes Conditions générales sont seules admises, à l'exclusion de toutes conventions ou conditions du Client.

## **Article 2: Objet - Types de Formations**

FunHéLangues propose des formations en langue sous différentes formules. Toutes les offres de formation proposées sont décrites de bonne foi et le plus fidèlement possible. L'inscription à une formation est effectuée au nom de la personne physique (le participant) mais le Client de FunHéLangues est l'entreprise ou l'institution (contractant) figurant sur le bon de commande ou le devis et payant le montant de la formation. Les inscriptions sont acceptées sous réserve des places disponibles. Le Client peut s'enquérir de la disponibilité des formations auprès du secrétariat FunHéLangues. En cas d'indisponibilité, FunHéLangues prendra les mesures nécessaires pour en avertir le Client par toute voie de communication qu'elle jugerait opportun, en ce y compris le courriel ou le téléphone. En tout état de cause, FunHéLangues ne pourra être tenu responsable des dommages résultant de l'indisponibilité d'une formation.

## **Article 3: Bon de commande - Devis**

Toute commande doit être confirmée par écrit et doit identifier sans ambiguïté le nom et la raison sociale du Client.

### **3-1) Prise de commande/Devis**

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par la signature du devis ou du bon de commande du représentant légal du Client ou de toute autre personne dûment mandatée à cet effet. L'acceptation du devis via la plateforme en ligne de FunHéLangues vaut également comme confirmation définitive de la commande. Dans le cadre des commandes faites par un Client qui est un consommateur final, le Client a la faculté de renoncer à sa commande par l'envoi d'un mail ou d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à moins que les parties en conviennent autrement. Sauf indication contraire, les offres ou devis de FunHéLangues sont valables pendant un délai de trois semaines à compter de leur envoi. Après cette période, le Client doit demander l'établissement d'une offre actualisée par FunHéLangues. La signature du Client sur le devis ou le bon de commande ou l'acceptation du devis via la plateforme en ligne

implique de la part du Client l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, notamment toute condition générale d'achat, sauf négociation de conditions particulières par FunHéLangues.

### **3-2) Termes et Durée de la Formation**

Les termes et la durée de la Formation sont fixés sur le devis ou le bon de commande ou encore sur tout autre document annexé à celui-ci entre le client et FunHéLangues. Le client s'engage à fournir à FunHéLangues tout document et information utiles à la réalisation de la Formation commandée. Plus généralement, il s'engage à faciliter la réalisation de la Formation. Sauf indication contraire de la part de FunHéLangues, le type de formation, le programme, l'horaire et le nom du formateur sont éventuellement publiés sur le devis de FunHéLangues. Ces informations sont données à titre indicatif. La période de Formation peut être suspendue ou interrompue en cas de force majeure. Dans ce cas la formation ou la période de formation interrompue ou suspendue sera automatiquement prorogée endéans les quatre mois à dater de la date de son exécution originaires. Tout événement soudain, imprévisible, inévitable, et indépendant de la volonté d'une des parties relève du cas de force majeure en ce compris tout problème technique ou informatique. Ces retards fortuits n'autorisent pas le Client à annuler sa commande ou à réclamer une quelconque indemnité à charge de FunHéLangues.

### **3-3) Prix et Facturation**

Les prix des Formations sont ceux en vigueur au jour de l'envoi du Devis au Client. Les prix de FunHéLangues sont libellés en euro et s'entendent HTVA. Hormis les cas d'indisponibilité de places ou de formations, une facture est émise dès la commande de formation validée par FunHéLangues. Le règlement de l'intégralité du prix se fait à la réception de la facture par virement bancaire au compte n° BE 32 7512 0794 4802 en mentionnant, en communication, la référence de la facture ou de la formation. À défaut de paiement à la date d'échéance figurant sur la facture, FunHéLangues se réserve le droit de transmettre le dossier en recouvrement de créances.

### **3-4) Retard de paiement**

Dans l'hypothèse de l'octroi d'un délai particulier de paiement, le non-paiement d'une facture, à l'échéance prévue conventionnellement rendra exigible toute autre somme due, quelle qu'en soit l'échéance. En cas de non-paiement à l'échéance, il sera dû de plein droit une indemnité conventionnelle forfaitaire de 15 % (quinze pour cent) sur le montant dû, avec un minimum de 40 EUR. Il sera dû, également de plein droit sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, un intérêt calculé sur la base du taux prévu par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement en matière commerciale, à dater du jour de l'échéance jusqu'au jour du complet paiement, outre tous les autres dépens et frais de justice quelconques.

### **3-5) Facturation**

La facture d'achat est adressée par voie électronique ou sur support papier, au choix de FunHéLangues. En passant commande, le Client marque explicitement son accord sur la réception d'une facture électronique.

### **Article 4: Droit de rétractation - article VI.47 du Code de droit économique belge.**

La disposition légale relative au droit de rétractation concerne les contrats qui sont conclus à distance et s'applique uniquement au Client « consommateur privé ». Elle n'est donc pas applicable pour les Clients professionnels. Le contrat de vente à distance est une offre en vente et une acceptation de cette offre qui se font sans la présence physique simultanée du vendeur et du consommateur. Sont ainsi visées les ventes sur Internet, les ventes sur catalogue, ou les ventes par téléphone ou courriel. En vertu de l'article VI.47 du Code de droit économique belge, le Client « consommateur final » dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article VI. 50, § 2, et à l'article VI. 51. Du même Code. Pour les contrats de prestations de

services, la période de 14 jours commence à compter au lendemain du jour de la conclusion du contrat. La renonciation à la formation doit être effectuée par lettre recommandée ou mail avec accusé réception au siège de FunHéLangues. Dans ce cas, si un paiement a été effectué, il sera intégralement restitué au plus tard dans les 14 jours suivant celui où elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article VI. 49 du Code de droit économique belge. Le droit de rétractation ne peut exercer pour les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par l'entreprise. Par ailleurs, l'article VI.53.3°) du Code belge de droit économique stipule que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les biens qui ont été confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Par conséquent, le droit de rétractation dont bénéficie le consommateur final aux termes de l'article VI.53. 3°) du Code belge de droit économique ne peut être exercé sur tout produit personnalisé. En cas d'annulation intervenue après le délai de 14 jours visé ci-dessus, les indemnités d'annulation prévues à l'article 5 sont d'application.

## **Article 5. Exécution de la commande et Annulations / Remplacements**

### **5-1) Présence du Participant**

Le Participant peut se faire remplacer, avec l'accord de FunHéLangues, sans frais en cas d'empêchement. En cas d'accord de FunHéLangues, le Participant communiquera à FunHéLangues, par écrit et au moment du transfert, les noms et coordonnées de son Remplaçant au minimum 48 heures avant le début de la formation. Dans ce cas, FunHéLangues se réserve le droit d'exiger une séance avec le Remplaçant pour définir ses objectifs et besoins. Cette séance sera facturée au tarif horaire d'une séance individuelle, en vigueur au moment de la date du remplacement.

### **5-2) Attestation de participation**

FunHéLangues s'assure tout au long de la formation de l'acquisition des connaissances. Il sera délivré à la fin de chaque formation une attestation de participation au Client qui en fera la demande. Le Client est conscient que cette attestation de participation ne constitue pas nécessairement une formation reconnue par une organisation professionnelle valant dans le cadre des obligations de formation professionnelle continue pour certaines professions.

### **5-3) Annulations / Remplacements**

L'annulation d'une formation doit être formulée par écrit. Elle donne lieu à un remboursement ou à un avoir intégral si elle est reçue par FunHéLangues au plus tard vingt jours avant le début de la formation. Passé ce délai, le montant de la participation retenu sera 70 % si l'annulation est reçue entre le 19ème jour et le 11ème jour inclus avant le début de la formation, à titre d'indemnité forfaitaire. L'annulation reçue après le 11ème jour avant le début de la formation ne donne pas lieu à un remboursement du montant de la participation, à titre d'indemnité forfaitaire. Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant, pour des raisons pédagogiques, ou si le formateur est indisponible, FunHéLangues se réserve le droit d'annuler cette formation au plus tard 3 jours avant la date prévue. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à la convenance du Client, un avoir sera émis. FunHéLangues se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les formateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique de la formation initiale si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent. Selon les circonstances, le Client sera averti dans les meilleurs délais par le moyen de communication le plus approprié.

### **5-4) Validité des horaires (sessions individuels et intra-entreprise)**

Les heures de formation relatives à ce devis doivent être suivies dans un délai d'un an à compter de la date de signature du présent contrat. Au-delà de cette date, toute heure de cours non suivie sera définitivement perdue.

### **5-5) Annulations / report des sessions individuels ou intra-entreprise**

Tout cours n'étant pas reporté au minimum 2 jours ouvrables avant le rendez-vous fixé sera considéré comme donné et donc facturé. Cette possibilité de report sans frais est valable au maximum 2 fois par tranche de 10 heures de cours commandées. Au-delà de 2 reports par 10 heures de cours commandées, tout cours reporté sera facturé. Je comprends cela parce que les cours seront planifiés à l'avance avec FunHéLangues et qu'ils bloqueront du temps précieux dans le planning de l'instructeur pour cela. Trop de modifications ou d'annulations, même à deux jours ouvrables près, rendent difficiles la prévision et le remplacement de l'emploi du temps de l'instructeur pour d'autres leçons.

Dans le cas d'un horaire de séance flexible (c'est-à-dire pas de jour ni horaire fixe de semaines en semaines), une majoration de 10% du tarif horaire est demandée. Pour ce type de séance, l'horaire des séances doit être fixé soit pour le mercredi de la semaine précédant la séance, soit lors de la séance précédente si celle-ci a lieu maximum 5 jours ouvrables avant la prochaine séance. Les annulations doivent être faites au minimum 2 jours ouvrables avant la prestation et les mêmes règles s'appliquent comme indiquées dans le paragraphe précédent.

### **Article 6. Règlement**

FunHéLangues se réserve le droit :

- d'exclure le participant à la formation si le Client n'a pas transmis son bon de commande à FunHéLangues avant le début de la formation ;
- d'exclure de toute formation, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV ;
- de suspendre l'accès à un module de formation, tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnité ;
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

### **Article 7. Reclamations**

Toute réclamation doit être signalée par mail à l'adresse courriel [helene@funhelangues.be](mailto:helene@funhelangues.be) et par lettre postale à FunHéLangues et être dûment motivée par le Client. Aucune réclamation n'est recevable si elle n'a pas été adressée à FunHéLangues dans les 3 jours calendrier de la livraison au Client du matériel pédagogique ou dans les 48 heures de l'exécution de la formation. En tout état de cause, les omissions, erreurs ou vices de conception éventuels dans les programmes et horaires des formations qui auraient échappé à la vigilance du Client lors de la présentation des Formations ne peuvent être imputés à FunHéLangues qui procédera le cas échéant aux rectifications nécessaires, et s'il échet, aux frais du Client, ce dernier ne pouvant en aucune façon tirer argument de la découverte de ces erreurs, omissions ou vices pour postposer le paiement des factures et réclamer une indemnité quelconque.

### **7-1) Conditions de la garantie satisfaction**

La garantie de satisfaction ne s'applique que si elle a été explicitement mentionnée sur le devis créé par FunHéLangues et qui est reçu par le client. Dans le cas où cette garantie est appliquée, la facturation aura lieu 30 jours après la signature de ce devis. À cette date, la garantie expire et le client est redevable du

montant total indiqué sur la facture. La demande d'activation de la garantie doit être adressée par écrit à l'adresse [helene@funhelangues.be](mailto:helene@funhelangues.be) par le signataire de ce devis.

#### **Article 8. Responsabilité**

L'employeur - ou selon le cas le participant - s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice de FunHéLangues. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré FunHéLangues pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le participant et contenant une clause de renonciation à recours de telle sorte que FunHéLangues ne puisse être recherchée ou inquiétée. FunHéLangues décline toute responsabilité en cas de dommage de toute nature, corporel ou matériel, résultant d'un usage impropre ou contraire à la destination des documents remis au cours de la formation. Quel que soit le service fourni par FunHéLangues, celle-ci n'a qu'une obligation de moyen et décline toute responsabilité (i) en cas de dommages indirects, y compris notamment tout préjudice financier ou commercial, perte de clientèle ou d'épargne, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, tout report ou perturbation dans le planning de projets ou de l'activité du Client, etc., (ii) en cas de collaboration insuffisante du Client dans l'exécution du contrat, (iii) en cas de dommage lié au transport, (iv) en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie. Sauf dommages corporels ou décès du Client dus à une action ou omission de FunHéLangues, la responsabilité de FunHéLangues est limitée au prix de la formation commandée par le Client. En toute hypothèse, la responsabilité de FunHéLangues est limitée au montant du plafond d'assurance responsabilité professionnelle. Dans tous les cas, la responsabilité de FunHéLangues est exclue en cas de force majeure.

#### **Article 9. Règlement sur la protection des données**

Nous rassemblons et traitons les données à caractère personnel reçues de votre part en vue de l'exécution du contrat, de la gestion des clients, de la comptabilité et d'activités de marketing direct. Les fondements juridiques sont l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime. Le responsable de traitement est FUNHÉLANGUES. Ces données à caractère personnel ne seront transmises à des personnes chargées du traitement, des destinataires et/ou des tiers que dans la mesure rendue indispensable aux finalités du traitement, telles que mentionnées ci-dessus. Le client est responsable de l'exactitude des données à caractère personnel qu'il nous transmet, et s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données vis-à-vis des personnes dont il nous a transmis les données à caractère personnel, ainsi qu'en ce qui concerne toutes les éventuelles données à caractère personnel qu'il recevrait de notre part et de nos collaborateurs. Le client confirme qu'il a été suffisamment informé quant au traitement de ses données à caractère personnel et à ses droits en matière de regard, de rectification, de suppression et d'opposition. Pour toute information complémentaire, merci de vous reporter à notre [Data Protection Notice](#) ou que vous pouvez recevoir sur simple demande.

#### **Article 10. Confidentialité et propriété intellectuelle**

Le Client/ Participant ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de FunHéLangues que pour les fins stipulées à la commande. FunHéLangues détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive. Le Client/Participant s'interdit d'effectuer toute copie de logiciels utilisés dans les formations, à l'exception des exercices réalisés, à condition que les fichiers ne comprennent en aucune façon des parties du programme protégé par un copyright, et après accord écrit du formateur. Le Client/Participant s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de FunHéLangues ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources

pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de FunHéLangues ou de ses ayants droit. Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

#### **Article 12. Communication**

Le Client accepte d'être cité par FunHéLangues comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de FunHéLangues. À cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article 9 ci-dessus, FunHéLangues peut mentionner le nom du Client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

#### **Article 13. Informatique et libertés**

FunHéLangues met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des inscriptions. Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de l'inscription du participant ou du Client et sont destinées aux services de FunHéLangues. Le Participant/Client peut accéder à ces informations et en demander la rectification auprès de FunHéLangues, via une demande envoyée à l'adresse courriel [helene@funhelangues.be](mailto:helene@funhelangues.be), en indiquant son nom, prénom et adresse.

#### **Article 14 : Droit applicable - Litiges**

Le présent contrat est soumis au droit belge.

#### **Article 15 : Règlement des litiges**

##### **15-1) : Médiation.**

Toute contestation relative aux relatif à la validité, la caducité, la nullité, l'exécution, l'inexécution, la prorogation, l'interruption, la résolution des présentes conditions générales ou en relation avec celles-ci tel qu'un litige relatif au montant qui ne pourrait être résolu à l'amiable, les parties en cause s'engagent à tenter de résoudre leur différend par la médiation. Les parties conviennent expressément de faire appel à un médiateur agréé au sens de l'article 1726 du Code Judiciaire. La médiation débutera au plus tard [15] jours après la demande de médiation notifiée par une partie à [aux] l'autre[s] partie[s]. La durée de médiation ne peut excéder trois mois sauf accord exprès des parties. Le siège de la médiation sera à Charleroi, sauf accord express des parties pour choisir un tout autre lieu. La langue de la médiation sera le français. Les parties s'engagent à chercher un médiateur agréé sur la liste des médiateurs agréés du site de la commission fédérale de médiation (<http://www.juridat.be/mediation/>). A défaut d'accord de parties sur le nom du médiateur, les parties conviennent de comparaître volontairement devant le tribunal compétent pour solliciter une médiation judiciaire. Les frais et honoraires de la médiation seront avancés par parts égales, par chacun des intervenants. Aucune procédure judiciaire (autre que celle éventuellement intentée pour solliciter une médiation judiciaire) ne pourra être engagée avant la mise en œuvre de la médiation et deux réunions chez le médiateur, à l'exception des éventuelles mesures provisoires et conservatoires qui n'entraîneront pas renonciation à la médiation.

##### **15-2) Juridiction compétente**

Si la médiation n'aboutit pas à un accord, le différend sera tranché exclusivement par les tribunaux de Charleroi.

##### **15-3) Frais, droits et honoraires**

Conditions générales de vente  
FunHéLangues - 2021

Chaque Partie supporte les honoraires, frais et débours de ses avocats, conseils, comptables et autres experts respectifs, et toutes les autres dépenses engagées à l'occasion de la négociation, la préparation, la signature et l'entrée en vigueur des présentes, et des opérations et accords qui y sont visés.