

Conditions générales de vente en ligne de B2B LEARNING SPRL (Belgique – octobre 2017)

1 Identification de l'entreprise

SPRL B2B LEARNING
Avenue Louise 66
1050 Bruxelles
TVA et BCE 0475.396.208
RPM Bruxelles

Email : info@b2blearning.be

Téléphone : +322 335 12 36

2 Applicabilité des conditions générales

- 2.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») sont applicables au contrat conclu entre, d'une part, B2B LEARNING (plus amplement désignée à l'article 1 et ci-après dénommée « B2B LEARNING ou « Nous ») et, d'autre part, les personnes (ci-après dénommées « Client(s) » ou « Vous ») souhaitant effectuer une commande via le site Internet de B2B LEARNING [<http://www.b2blearning.eu>] (ci-après dénommé le « Site »).
- 2.2 Les Conditions Générales sont applicables à toutes les offres et commandes, à tous les paiements et prestations de services effectués par B2B LEARNING et régissent exclusivement toutes les relations contractuelles entre B2B LEARNING et le Client. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en Belgique. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.
- 2.3 Les horaires de formations et les tarifs disponibles en ligne font partie intégrante du contrat entre B2B LEARNING et le Client.
- 2.4 En validant la commande selon le processus indiqué sur le Site, le Client accepte, sans réserve, les Conditions Générales, ainsi que les prix et description des services vendus. Ces Conditions Générales sont les seules applicables et remplacent toutes autres conditions, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.
- 2.5 B2B LEARNING se réserve le droit de modifier les Conditions Générales à tout moment. Les nouvelles Conditions Générales modifiées s'appliqueront instantanément, excepté pour ce qui concerne les commandes déjà acceptées et qui restent régies par les Conditions Générales en vigueur à la date de la confirmation de la commande.
- 2.6 Les services proposés sont destinés exclusivement aux personnes agissant en qualité de professionnel, c'est-à-dire qui acquièrent ou utilisent les produits acquis à des fins professionnelles.

3. Commande

3.1. Les offres figurant sur le Site de B2B LEARNING n'impliquent aucun engagement. Les services présentés à l'achat ne constituent en aucune manière une proposition contractuelle de sorte que la simple volonté manifestée par le Client de les acquérir, en dehors du processus de passation de commande détaillé dans les Conditions Générales et sur le Site, ne peut faire naître, à elle seule, une relation contractuelle.

3.2. Le Client qui souhaiterait commander sur le Site, déclare avoir la pleine capacité juridique. Toute personne frappée d'incapacité notamment au sens des articles 1123 et suivants du Code civil belge ne peut, en aucune façon, acheter sur le Site. La consultation du Site et les services qu'il offre sont alors sous la responsabilité du représentant légal de la personne incapable. Ce représentant légal est tenu de respecter les présentes stipulations. En tout état de cause, lors de la transmission de données personnelles, le représentant légal devra compléter lui-même le formulaire d'inscription ou autoriser expressément la personne qu'il représente à remplir ledit formulaire.

3.3. Les Parties sont contractuellement engagées, sous réserve de ce qui est stipulé l'article 5, après que plusieurs phases aient été régulièrement et intégralement accomplies :

- Le Client passe commande chez B2B LEARNING via le formulaire de commande disponible sur le Site et nous informe qu'il désire commander le service identifié ;
- Le Client est alors invité à encoder certaines données le concernant et concernant le service qu'il souhaite commander. La commande ne peut être enregistrée sur le Site que si le Client s'est clairement identifié.
- Une page Web et/ou un courrier électronique informe le Client que sa commande a bien été réceptionnée.
- B2B LEARNING dispose alors d'un délai raisonnable, et au minimum de 10 jours avant le début de la formation, pour confirmer la commande du client. Ce n'est qu'à partir de la confirmation de commande que le Contrat est formé.

Cette confirmation est adressée au Client par courrier électronique ou affichage d'une page web spécifique. Le paiement s'effectue après que la commande ait fait l'objet d'une confirmation de B2B LEARNING et l'envoi d'une facture. Outre les Conditions Générales, les droits et obligations des parties sont précisés lors de l'envoi de cette confirmation qui comprend :

- le numéro de la commande ;
- la date de passation de la commande ;
- les détails de la commande, c'est-à-dire le nom du service commandé, le prix unitaire ainsi que le prix total de la commande (TVA comprise, si applicable);
- nos coordonnées

3.4. En ce qui concerne les modules de e-learning et les examens non précédés d'une formation, le Contrat est conclu à partir du paiement effectué en ligne par le Client. Si B2B LEARNING n'accepte pas la commande, elle en informe le Client dans les 3 jours et procède rapidement au remboursement de la commande.

3.5. B2B LEARNING se réserve le droit de suspendre, ou de refuser, la confirmation de la commande dans les cas suivants :

- commande incomplète ou incorrecte ;
- communication de données manifestement erronées ;
- non-paiement (si paiement préalable exigé).

4. Prix

- 4.1. Tous les prix mentionnés sur le Site s'entendent hors taxes. Les prix proposés à l'issue du processus de commande sont les prix globaux et comprennent, sauf mention contraire, les taxes et les frais. Différentes catégories de prix existent et sont clairement explicitées sur le Site.
- 4.2. Les offres et prix sont valables le jour de consultation du Site. Ils peuvent être modifiés à tout moment, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les obligations des Parties, relatives aux commandes préalablement confirmées par B2B LEARNING. En cas d'affichage d'un prix manifestement erroné, par exemple dérisoire, quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique...), la commande, même validée par B2B LEARNING sera annulée, ce dont Nous informerons le Client dans les meilleurs délais. Le Client sera alors en mesure, s'il le souhaite, de repasser commande au prix corrigé et exact.
- 4.3. Toutes les autres taxes, les impôts indirects, les droits et prélèvements présents et à venir qui seraient levés par une autorité à l'occasion ou en application de ventes soumises aux Conditions Générales, sont toujours à charge du Client et sont, le cas échéant, exigibles en sus du prix des produits et services. Les éventuels frais bancaires sont à charge du Client.
- 4.4. Sans préjudice de ce qui précède, B2B LEARNING est autorisé, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre la vente des services, à modifier l'offre des services ou à modifier la gamme de prix des services, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les commandes préalablement acceptées par B2B LEARNING.

5. Paiement

- 5.1. Les paiements se font en euro (€). Dans les frais de participation sont compris les pauses café, les lunchs ainsi qu'une documentation complète. Les formations d'une demi-journée n'incluent pas le lunch.
- 5.2. Après la validation de la commande, plusieurs modes de paiement sont offerts :
- a) Pour les formations suivies ou non d'un examen
 - Le paiement par chèques-formations de la Région Wallonne ou de la Région Flamande sont acceptés, à condition d'avoir coché la case correspondante lors de la passation de la commande ; B2B prendra alors contact avec le CLIENT pour lui communiquer les formulaires nécessaires pour le paiement ;
 - Le paiement par virement au profit de B2B LEARNING, après confirmation de la commande et au plus tard 5 jours ouvrables avant le début de la formation.
 - b) Pour les modules e-learning et examen sans formation préalable
 - Le paiement se fait en ligne. En cas de refus d'acceptation de commande par B2B LEARNING, le Client sera entièrement remboursé dans un délai raisonnable.

- 5.3. Tous les paiements sont entièrement sécurisés. Le serveur est en mode crypté et toutes les informations véhiculées sont codées.
- 5.4. B2B LEARNING vous informe par ailleurs avoir mis en place un dispositif visant à lutter contre les fraudes aux modes de paiement sur internet et à protéger, ainsi, l'ensemble des clients. Dans ce cadre, B2B LEARNING vérifie la fiabilité des informations saisies par vos soins lors de l'enregistrement d'une commande. En cas d'alerte automatique déclenchée par les informations relatives à votre commande, notre service de prévention des fraudes pourra Vous demander des informations complémentaires et certaines pièces justificatives (telles que : copie d'une pièce d'identité, justificatif de domicile,...) sur la base desquelles Nous pourrions valider, ou annuler, votre commande.

6. Droit de renonciation – absences - annulations

- 6.1. Le Client peut annuler la commande sans frais jusqu'à deux semaines avant le début de la formation (le « Délai d'annulation »). Passé ce Délai d'annulation, le prix est dû dans son entièreté. Le Client peut se faire remplacer par un collègue appartenant à la même organisation sans frais supplémentaires.
- 6.2. Le Client a exercé son droit de renonciation valablement s'il adresse la communication concernant l'exercice du droit de renonciation avant l'expiration de ce Délai d'annulation. Le droit de renonciation est communiqué soit par courrier postal recommandé, soit par courrier électronique. Dans ces deux derniers cas, Nous communiquons sans délai au Client, un accusé de confirmation de l'annulation .

La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de renonciation conformément au présent article, incombe au Client.

- 6.3. B2B LEARNING rembourse tous les paiements reçus de la part du Client, sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours suivant celui où elle est informée de la décision du Client de renoncer au Contrat.

B2B LEARNING effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

- 6.4. B2B LEARNING se réserve le droit d'annuler les formations qui n'auront pas recueilli un nombre suffisant d'inscriptions (minimum de 4 participants). Dans ce cas, la totalité du montant versé sera remboursée au Client. Le cas échéant, B2B LEARNING se réserve également le droit de modifier les conditions d'organisation de la formation en demandant aux participants inscrits de payer un supplément ou en diminuant le nombre d'heures de formation proposées, avec l'accord préalable du Client.
- 6.5. Les examens peuvent se dérouler en ligne ou dans des centres d'examen nationaux ou internationaux. Les conditions générales de vente de ces centres d'examen peuvent être applicables. Le cas échéant, elles seront communiquées au Client lors de la confirmation de son inscription.

7. Propriété intellectuelle

- 7.1. Le Client reconnaît que les informations, images et données diffusées sur le Site, sous quelque forme que ce soit (illustrations, textes, libellés, marques, images, vidéos, données, avis, commentaires...), sont Notre propriété et/ou de nos co-contractants ou partenaires et s'engage à ne pas les publier, diffuser, utiliser, transformer, altérer, reproduire totalement ou partiellement, de quelque manière que ce soit ou sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation, donnée au préalable, de façon écrite et expresse, par Nous et/ou nos co-contractants ou partenaires. Sont visés tant le contenu du Site et ses composants, que ses formes, présentation et structure.
- 7.2. Les marques, appellations et logos, enregistrés ou non, présents sur le Site ainsi que les bases de données utilisés dans le cadre de l'exploitation du Site sont Notre propriété exclusive de et/ou d'autres sociétés et ne peuvent être utilisés ou reproduits.
- 7.3. Aucun élément du contrat entre B2B LEARNING et le Client ne peut être interprété comme étant une cession de droits de propriété, notamment intellectuelle, au Client.
- 7.4. Le Client qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à une page du site de B2B LEARNING doit obligatoirement Nous en demander l'autorisation. Il ne s'agira pas, dans ce cas, d'une convention implicite d'affiliation. En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site de B2B LEARNING et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur notre simple demande.

8. Exclusion de responsabilité

- 8.1. B2B LEARNING met à la disposition du Client, dans les limites des présentes conditions, son Site Internet, ses fonctionnalités et les informations qui y sont reprises. B2B LEARNING n'a, pour toutes les étapes d'accès au Site, de processus de commande ou de services postérieurs, qu'une obligation de moyen.
- 8.2. Toutes les informations publiées ou diffusées sur le Site sont données à titre purement indicatif aux Clients qui les consultent. Ces informations sont publiées sans aucun engagement quant à leur caractère exhaustif, précis et actuel, quant à leur mise à jour et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. B2B LEARNING ne garantit pas l'exactitude des informations du Site, lesquelles peuvent contenir des inexactitudes techniques ou des erreurs. B2B LEARNING se dégage de toute responsabilité concernant la mise à jour du Site et la garantie d'exactitude et d'exhaustivité des informations qui pourraient y être postées. Une partie de ces informations proviennent de tiers, que B2B LEARNING considère comme des sources fiables. Nous déclinons toutefois toute responsabilité en cas d'informations erronées ou incomplètes figurant sur le Site, qu'elles proviennent de B2B LEARNING ou de tiers. Le Client est exclusivement responsable de toute utilisation du Site ou des informations qui y sont reprises.
- 8.3. B2B LEARNING peut insérer sur les pages du Site des liens vers d'autres sources Internet. B2B LEARNING n'est cependant nullement responsable du contenu des sites, des publicités, produits, services, ou de tout autre matériel disponible sur, ou à partir, de sources externes, ni des dommages ou pertes qui pourraient résulter de leur consultation ou, encore, être en relation avec l'utilisation de ces sites ou sources externes.

8.4. B2B Learning est tenu, de manière générale, à une obligation de moyen. Nous ne serons en aucun cas tenus responsables des éventuels dommages directs ou indirects encourus par le Client dans le cadre de l'utilisation du Site web et/ou de son contenu. De même, Nous ne sommes tenus que de notre dol ou de notre faute lourde. Nous ne sommes pas responsables du dol ou de la faute lourde de nos préposés, commettants et, en règle générale, de nos sous-traitants et agents d'exécution. Le Client Nous tiendra également indemne de toute réclamation, dans l'un ou l'autre des cas suivants : - perte d'occasions ou de revenus d'affaires reliés au fonctionnement ou à l'absence de fonctionnement, à l'utilisation ou à l'absence d'utilisation du Site web, à l'utilisation ou à l'absence du contenu s'y trouvant ou devant s'y trouver ; - intrusion illégale ou non autorisée de tout tiers dans le serveur Web ; - introduction d'un virus informatique dans le serveur web ou sur le Site web ; - encombrement temporaire de la bande passante ; - interruption du service de connexion Internet pour une cause hors de Notre contrôle. Le Client accepte que les éléments / fonctionnalités / chartes graphiques, etc. proposés sur le Site web sont susceptibles d'évoluer. Ainsi, certaines fonctions seront supprimées et d'autres ajoutées, sans que le Client ne puisse faire valoir aucune revendication particulière. De même, Nous déciderons seuls de l'opportunité d'inclure / supprimer tout contenu présenté sur le Site web. Enfin, Nous nous réservons le droit, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, de modifier ou interrompre temporairement ou de manière permanente tout ou partie de l'accès au Site web et ce, sans devoir en informer préalablement le Client. Il en sera ainsi, par exemple, en cas de maintenance du Site web ou de modification importante des services et / ou fonctionnalités proposées. Nous ne pourrions être tenus responsable pour tout dommage direct ou indirect lié à une modification, suspension ou interruption de l'accès au Site web, pour quelque cause que ce soit

8.5. B2B n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite.

8.6. B2B LEARNING n'encourt aucune responsabilité pour quelque dommage indirect que ce soit du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des services.

8.7. B2B LEARNING Vous rappelle qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les services achetés. B2B LEARNING ne saurait être responsable de pertes de données, de pertes de fichiers ou de dommages tels que définis au paragraphe précédent. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de notre responsabilité.

9. Vie privée et confidentialité

9.1. B2B LEARNING se réserve le droit de collecter des données sur le Client, notamment lorsque celui-ci fait une commande ou par l'utilisation de cookies (petit fichier envoyé par un serveur Internet, qui s'enregistre sur le disque dur de votre ordinateur. Il garde la trace du Site Internet visité et contient un certain nombre d'informations sur cette visite – pour plus d'informations, nous vous renvoyons vers nos pages Cookies et Vie Privée).

9.2. Les données à caractère personnel relatives aux Clients sont reprises dans Nos banques de données. La personne responsable du traitement est B2B LEARNING.

9.3. En adhérant aux Conditions générales de vente, le Client a marqué son accord pour que ses données soient enregistrées et traitées par B2B LEARNING :

- à des fins d'administration ;

- en vue de la gestion des relations contractuelles et de la clientèle (lors d'échanges de courriers dans le cadre de la relation contractuelle ou en cas de litige) ;
- en vue de l'exécution du contrat ;
- en vue de confirmer ou corriger vos données personnelles ;
- en vue de l'envoi de brochures et/ou newsletter relatives à Nos services ;
- Traiter des informations pour notre compte;
- Nous aider à mener nos affaires et programmes de mise en conformité;
- Procéder à des audits de notre activité;

Les données personnelles des Clients seront également transmises aux organismes de certification afin de permettre au Client de passer l'examen souhaité.

9.4. Le Client a le droit de demander à consulter les données qui le concernent et d'obtenir la rectification de données inexactes. Le Client Nous adresse, à cette fin, un courrier électronique à info@b2blearning.be ou un courrier postal à B2B LEARNING, Avenue Louise 66, 1050 BRUXELLES.

9.5. Des renseignements complémentaires concernant la protection de la vie privée dans les traitements informatisés peuvent être obtenus auprès de la Commission de la Protection de la Vie Privée, Rue Haute 139 à 1000 Bruxelles ou sur le site web <http://privacy.fgov.be>.

10. Force majeure

10.1. En cas de force majeure, la partie qui en est victime est déchargée de toute responsabilité. Elle peut réduire les engagements, rompre la convention, en annuler ou en suspendre l'exécution, sans être tenue de payer une quelconque indemnité.

10.2. Sont notamment considérés, par les parties, comme cas de force majeure : les guerres, guerres civiles, grèves, attentat, lock-out, rupture de machines, incendie, inondation, interruption des moyens de transport, difficultés d'approvisionnement en matières premières, matériaux et énergie, restrictions ou dispositions imposées par les autorités, retards dus aux fournisseurs et d'une manière générale, toute cause entraînant le chômage ou l'indisponibilité totale ou partielle de nos locaux.

11. Conservation, archivages des transactions et preuve

11.1. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

11.2. Toutes les Parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, le principe de la preuve électronique (par exemple: courrier électronique, backups, etc).

12. Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice,

cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses du contrat et des Conditions Générales.

13. Droit applicable – Jurisdiction compétente

- 13.1. Les relations contractuelles entre B2B LEARNING et le Client sont soumises au droit belge, quelle que soit la nationalité des parties.
- 13.2. Tout litige avec un Client ressort de la compétence exclusive des cours et tribunaux de Bruxelles.
- 13.3. Toutes les Parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, le principe de la preuve électronique (par exemple: courrier électronique, backups, etc).