

CONDITIONS GÉNÉRALES

AMBASSADOR FORMATIONS EN DÉMÉNAGEMENTS ASBL -2023

ARTICLE 1 DÉFINITIONS

- **Ambassador asbl:** L'institut de formation qui propose des formations sur mesure pour les entreprises de déménagement.
- **Participant:** la personne physique qui s'inscrit ou est inscrite à un programme d'Ambassador asbl.
- **Frais d'inscription:** montant demandé pour la participation à un programme de formation, à un cours, à un séminaire ou à un atelier.
- **Plainte:** tout rapport fait par un participant, qui montre que ses attentes légitimes n'ont pas été satisfaites et qui démontre la nécessité de traiter le rapport à un niveau supérieur de l'organisation.
- **Client:** le participant et/ou son employeur.
- **Formation:** une formation organisée par Ambassador asbl, en collaboration ou non avec un autre formateur.

ARTICLE 2 APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toutes les offres faites par Ambassador asbl, les devis émis, les contrats conclus et leur exécution, y compris tous les actes (juridiques) accomplis dans ce cadre, sont régis par les présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales sont essentielles à l'exécution du contrat. L'acceptation de ces conditions implique également que le Client renonce totalement à l'application de ses propres conditions.

ARTICLE 3 INSCRIPTION

3.1 Un participant a la possibilité de s'inscrire à une ou plusieurs formations. Le participant peut s'inscrire à un cours en renvoyant le formulaire d'inscription dûment complété par courrier électronique ou via le site web. Lors de l'inscription, le participant indique qu'il accepte les conditions générales, les conditions de paiement et les conditions d'annulation.

3.2 Les participants ne disposent pas d'un délai légal de réflexion de 14 jours. Ambassador asbl propose uniquement des formations professionnelles.

ARTICLE 4 CONCLUSION DE L'ACCORD

Après l'inscription, Ambassador asbl informe la personne qui a posé sa candidature qu'un accord conditionnel a été conclu. Il s'agit d'un accord conditionnel, car la poursuite de la formation dépend du nombre de candidatures.

Le nombre minimum de participants par formation est de cinq (5) participants, sauf décision contraire d'Ambassador asbl. Le nombre maximum de participants est déterminé par Ambassador asbl pour chaque formation.

L'accord est établi au moment où Ambassador asbl a envoyé au participant une confirmation définitive de placement.

ARTICLE 5 EXÉCUTION DE L'ACCORD

5.1 Toutes les formations proposées par Ambassador asbl sont soumises à une obligation de moyens et sont préparées et réalisées au mieux de nos connaissances et de nos capacités.

Sous-traitance

5.2 Ambassador asbl est autorisée à faire appel à des tiers professionnels pour l'exécution, mais reste responsable dans la même mesure que celle prévue à l'article 10.

ARTICLE 6 PRIX

6.1 Les prix pour suivre ou assister à une formation ainsi que les frais de cours (=manuels éventuels, matériel didactique, etc...), sont mentionnés pour chaque formation, cours, séminaire ou atelier sur le site web d'Ambassador. Si le Client n'a pas accès au site web ou s'il s'agit d'un service qui n'est pas mentionné sur le site web, les prix sont ceux mentionnés dans l'offre de prix que l'asbl Ambassador enverra préalablement par écrit par courriel au Client.

6.2 Les prix pratiqués par Ambassador asbl sont basés sur les facteurs connus au moment de l'offre, tels que les coûts des matériaux, les salaires, les prélèvements publics, etc.

6.3 Ambassador asbl se réserve le droit de modifier les prix qu'elle propose, sous réserve de justification et/ou de tout document à l'appui de la modification des prix.

6.4 Les prix indiqués s'entendent toujours TVA comprise.

ARTICLE 7 ANNULATION

Par l'Ambassador

Si les circonstances sont telles ou si le nombre d'inscriptions à une formation est insuffisant, Ambassador asbl se réserve le droit de ne pas donner suite à la formation. Les frais d'inscription et les frais administratifs déjà payés seront remboursés au participant.

En cas de force majeure, comme une absence pour cause de maladie, Ambassador asbl conviendra avec les participants d'une autre date. Ambassador asbl a le droit de suspendre la date de la formation pour une période raisonnable (pas plus de trois (3) mois). Le cas échéant, aucun remboursement n'est possible.

Ambassador asbl n'est pas responsable de toute perte financière en cas d'annulation d'un cours, quelle qu'en soit la raison.

Par le participant ou son employeur

Si le participant ou son employeur souhaite annuler ou reporter l'inscription, les procédures et règles ci-dessous s'appliquent:

- L'annulation ou le déplacement doit être confirmé par écrit (par courriel ou par lettre).
- En cas d'annulation ou de déplacement entre quatorze (14) et sept (7) jours calendrier avant le début de la formation, une redevance de 50 % des frais d'inscription est due.

- En cas d'annulation ou de transfert moins de quatorze (14) jours calendrier avant le début de la formation, la totalité des frais d'inscription est due.

Absence pour cause de maladie

Si le Client/ participant n'a pas présenté à l'avance la preuve de son congé de maladie et qu'il ne se présente pas à la formation en question, les frais d'inscription ne seront pas remboursés.

Amende administrative

Si aucun frais d'inscription n'est dû (la formation est gratuite, le participant est titulaire d'une carte P), une amende administrative de 50€ est due si le participant ne prévient pas l'asbl Ambassador de son absence à temps (au moins cinq jours ouvrables à l'avance).

ARTICLE 8 DÉLAI DE PAIEMENT

8.1 Au moment où l'accord entre Ambassador asbl et le participant est établi, le participant s'engage à payer le montant dû pour la formation, en mentionnant le numéro de la facture. Après l'inscription à une formation, la facture est envoyée et constitue également une confirmation de participation. Sauf accord écrit contraire, la facture est en tout état de cause payable avant le début de la formation ou dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de facturation.

8.2 Les prix des cours sont fixés annuellement et publiés sur le site Internet de l'asbl Ambassador. Ambassador asbl n'offre pas la possibilité de payer en plusieurs fois.

8.3 Si le paiement n'est pas effectué à temps, l'accès au programme peut être refusé. Cela n'annule pas l'obligation de paiement du participant.

8.4 En cas de non-paiement à la date d'échéance de la facture, Ambassador asbl se réserve le droit de suspendre immédiatement les services jusqu'à réception de l'intégralité du montant dû, y compris les intérêts, la clause de dédommagement et les frais administratifs dus à ce moment-là.

8.5 Toute réclamation ou contestation concernant une facture doit être envoyée par lettre recommandée - dans un délai de huit (8) jours calendrier à compter de la réception de la facture. Le non-respect de ce délai entraîne l'irrecevabilité de la plainte ou de la réclamation. L'introduction d'une plainte ou d'une réclamation ne libère pas le Client de ses obligations de paiement.

8.6 En cas de non-paiement de tout ou partie du prix, le montant restant dû sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'un taux d'intérêt annuel de 12 % et d'une indemnité forfaitaire de 10 %, avec un minimum de 250 €. Tout non-paiement rendra exigibles les factures impayées et autorisera le vendeur, après mise en demeure, soit à suspendre toute livraison future, soit à résilier le contrat, sans préjudice du droit à l'indemnisation.

En cas de non-paiement après soixante (60) jours à compter de la date d'échéance de la facture - et après mise en demeure - des poursuites judiciaires seront engagées.

8.7 En cas de non-paiement d'une (1) facture à la date d'échéance, tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles.

ARTICLE 9 CESSATION PROVISOIRE

Ambassador asbl se réserve le droit de résilier le contrat avec un participant lorsque, de l'avis d'Ambassador asbl, le participant perturbe de quelque manière que ce soit le bon déroulement d'un cours de formation et/ou nuit aux intérêts d'Ambassador asbl. Ambassador asbl peut retirer le participant et le confirme au Client par une lettre officielle.

Dans ce cas, le Client reste lié par ses obligations financières et si le Client a déjà payé, Ambassador asbl n'est PAS obligé de rembourser les frais d'inscription. Si le Client souhaite mettre fin prématurément au programme, la totalité des frais d'inscription reste également due.

ARTICLE 10 RESPONSABILITÉ DE L'AMBASSADOR ASBL

10.1 Dans l'exécution de son travail Ambassador asbl fait preuve du soin que l'on peut attendre d'un formateur compétent. Ambassador asbl élabore avec soin le matériel d'étude qu'elle met à disposition. Ambassador asbl ne peut cependant pas garantir l'applicabilité concrète de ce matériel d'étude. Ambassador asbl décline toute responsabilité pour les dommages résultant d'une décision ou d'une action basée sur le matériel d'étude.

10.2 Ambassador asbl exclut (sauf intention et/ou négligence grave) toute responsabilité pour tout dommage - direct ou indirect - lié à une formation suivie chez Ambassador asbl, à l'exception de sa responsabilité légale. Toute autre responsabilité est expressément exclue.

Responsabilité limitée

10.3 Si un participant subit un dommage à la suite d'une négligence d'Ambassador asbl, d'un de ses employés ou d'un (des) instructeur(s) engagé(s) par elle, la responsabilité d'Ambassador asbl est toujours limitée à un montant maximum, qui est égal aux frais d'inscription dus par le participant sur la base de l'accord conclu avec Ambassador asbl.

10.4 Ambassador asbl exclut toute responsabilité en cas de perte, de détérioration et/ou de vol d'objets et/ou de matériel appartenant au participant.

10.5 Ambassador asbl décline toute responsabilité pour les dommages que le participant subit ou pourrait subir du fait de l'annulation (partielle) d'une formation.

Charge de la preuve

10.6 Dans tous les cas, la charge de la preuve de la responsabilité d'Ambassador asbl incombe au Client.

Prescription

10.7 Nonobstant les règles impératives de prescription applicables, chaque droit à l'encontre d'Ambassador asbl se prescrit par six mois à compter de la constatation du dommage et/ou du manque, ou en cas de litige, par six mois à compter de la date de la facture.

ARTICLE 11 PREUVE DE PARTICIPATION - ATTESTATION

Une fois le cours terminé avec succès (et à condition que les frais d'inscription et de cours aient été payés), chaque participant reçoit un certificat de participation et, le cas échéant, un certificat/diplôme et les résultats obtenus.

ARTICLE 12 VIE PRIVÉE

Ambassador prend très au sérieux la protection de la vie privée du Client et des participants. Ambassador a le plaisir de vous informer sur la manière dont il traite et utilise les données personnelles qui lui sont communiquées et/ou sur la manière dont il le fait en toute sécurité.

Ce faisant, Ambassador agit naturellement en conformité avec les exigences du RGPD. Toutes ces choses, Ambassador les a définies dans sa politique de confidentialité, qui est publiée sur son site web.

ARTICLE 13 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Les droits d'auteur de toutes les formations d'Ambassador asbl, transmises de quelque manière que ce soit (courriels, tableurs, PowerPoint, etc.), reviennent au Ambassador asbl.

Le Client a le droit de reproduire les documents écrits/produits développés par Ambassador asbl pour les utiliser au sein de sa propre organisation.

13.2 Le Client n'est pas autorisé à divulguer, dupliquer ou exploiter de quelque manière que ce soit les documents écrits, le matériel de formation, les manuels, les directives, les méthodes, les processus de travail, etc. dans leur intégralité et/ou en partie, sans l'accord explicite d'Ambassador asbl.

Les services et les conseils y afférents, sous quelque forme que ce soit, sont destinés uniquement à un usage non commercial dans l'organisation du Client.

ARTICLE 14 CONFIDENTIALITÉ

Ambassador asbl s'engage à préserver la confidentialité vis-à-vis des tiers de toutes les informations fournies dans le cadre de l'exécution d'une mission.

Ambassador asbl prendra toutes les précautions possibles pour protéger les intérêts du Client.

ARTICLE 15 RÉCLAMATIONS

Des plaintes de faible importance peuvent être formulées par le Client au moyen du formulaire d'évaluation. Ces plaintes sont discutées au sein de l'équipe et transmises aux participants.

Pour les autres plaintes, la procédure suivante s'applique:

Les plaintes concernant le professeur, l'ensemble du cours ou la direction peuvent être déposées auprès de la gestion de l'Ambassador: info@ambassador-vzw.be.

Dans un délai de quatorze (14) jours, Ambassador répondra à la lettre de réclamation et vous informera des prochaines étapes à suivre.

Si l'enquête nécessite un délai plus long, le participant en est informé dans les vingt-huit (28) jours civils, en expliquant le retard. En outre, une indication sera donnée quant à la date à laquelle une décision peut être attendue.

Les plaintes seront traitées de manière confidentielle par toutes les parties.

Les plaintes et la manière dont elles sont traitées sont enregistrées et conservées pendant cinq ans.

ARTICLE 16 AVIS

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont, pour quelque raison que ce soit, déclarées illégales, invalides, nulles ou inapplicables, en tout ou en partie, cette illégalité, invalidité, nullité ou inapplicabilité ne s'étend pas aux autres conditions générales. Dans ce cas, les parties négocieront au mieux de leurs capacités et de bonne foi pour

remplacer cette disposition par une disposition légale, valide, non nulle et applicable ayant un effet économique similaire.

ARTICLE 17 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

17.1 Tous les contrats conclus entre Ambassador asbl et le Client sont exclusivement régis par le droit belge.

17.2 Tous les litiges, y compris ceux considérés comme tels par une seule partie, découlant de ou liés à nos services et qui ne peuvent être résolus à l'amiable, seront tranchés par les tribunaux compétents de Bruxelles.