

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « conditions générales ») régissent les relations entre Educatech ASBL, dont le siège social est établi à Rue de Jausselette 16, 1360 Perwez, inscrite à la banque-carrefour des entreprises sous le numéro 1030.514.538, ci-après dénommée « Educatech », et toute personne physique ou morale faisant appel à ses services, ci-après dénommée « le client ».

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par Educatech, notamment :

- Les cours, formations et accompagnements individuels ;
- Le soutien et l'accompagnement informatique ;
- Les prestations de dépannage, maintenance, configuration ou assistance informatique ;
- Les prestations réalisées dans le cadre de conventions, partenariats ou accords spécifiques conclus avec des personnes physiques ou morales ;
- Toute autre prestation expressément convenue entre Educatech et le client.

Toute commande ou demande de prestation implique l'acceptation des présentes conditions générales.

Lorsque les prestations sont réalisées dans le cadre d'une convention ou d'un accord spécifique conclu entre Educatech et le client, les dispositions de cette convention prévalent sur les présentes conditions générales en cas de contradiction.

Les présentes conditions générales ne portent pas atteinte aux droits dont le client bénéficie impérativement en vertu de la législation applicable.

Est considéré comme consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, artisanale ou indépendante.

Est considéré comme professionnel tout client qui agit dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, artisanale ou indépendante, ainsi que toute personne morale agissant dans le cadre de son activité.

2. Commande et conclusion du contrat

Toute demande de prestation peut être formulée oralement, par téléphone, par message, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication accepté par Educatech.

La commande est considérée comme acceptée par Educatech lors de la confirmation, orale ou écrite, de la prestation, lors de la fixation d'un rendez-vous ou lorsque commence l'exécution de la prestation.

Pour les prestations nécessitant une organisation particulière, un devis, une convention ou une proposition spécifique peut être établi. Dans ce cas, le contrat est formé conformément aux modalités prévues dans ce document.

Les informations communiquées au client concernant les prix, la durée estimée, les modalités d'intervention ou le contenu d'une prestation sont établies sur la base des informations disponibles au moment de la commande.

Lorsqu'une intervention informatique nécessite des travaux supplémentaires qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles lors de la prise de rendez-vous, Educatech en informe le client dans la mesure du possible avant leur réalisation.

3. Types de prestations

3.1. Cours et accompagnement individuel

Educatech propose notamment des cours, du soutien scolaire et de l'accompagnement individuel dans les domaines de l'informatique et de l'apprentissage des mathématiques.

Pour les activités de formation individuelle proposées par Educatech, chaque nouveau client peut bénéficier d'une première heure gratuite.

Les modalités pratiques et la durée des cours sont convenues avec les participants avant le début de la prestation.

La gratuité de cette première heure ne s'applique pas aux prestations de dépannage, de maintenance ou d'intervention informatique.

3.2. Cours en duo

Les formations individuelles peuvent être suivies en duo suivant les mêmes modalités.

Dans ce cas, chaque participant bénéficie d'une réduction de 10 € par rapport au tarif individuel habituellement applicable, sauf tarif spécifique communiqué au préalable.

3.3. Programme de parrainage

Les clients peuvent bénéficier du programme de parrainage proposé par Educatech pour les cours et accompagnements individuels.

Le client recommandant les services d'Educatech est désigné comme le « parrain » et la personne recommandée comme le « filleul ».

Pour trois (3) heures de cours effectivement suivies par le filleul, le parrain bénéficie d'une (1) heure de cours gratuite.

L'heure gratuite est accordée au parrain lorsque les trois (3) heures de cours du filleul ont effectivement été réalisées et facturées.

Cet avantage est valable une fois par filleul et peut être renouvelé pour chaque nouveau filleul atteignant trois (3) heures de cours.

Le programme de parrainage ne s'applique pas aux prestations de dépannage informatique, aux interventions techniques ou aux prestations réalisées dans le cadre d'une convention, sauf accord contraire exprès d'Educatech.

Educatech se réserve le droit de modifier ou de mettre fin à son programme de parrainage pour les nouveaux parrainages, sans que cela n'affecte les avantages déjà acquis.

4. Prestations de dépannage et d'assistance informatique

Les prestations informatiques peuvent notamment comprendre, selon les besoins du client :

- Le diagnostic d'un problème informatique ;
- L'installation ou la configuration de matériel ou de logiciels ;
- L'assistance à l'utilisation d'un ordinateur ou d'un équipement informatique ;
- La résolution de problèmes logiciels ou matériels ;
- La configuration d'un réseau ou d'une connexion ;
- L'assistance à la sauvegarde ou au transfert de données ;
- La maintenance et l'optimisation d'équipements ;
- Toute autre intervention informatique convenue avec le client.

Sauf indication contraire, les prestations de dépannage et d'assistance informatique constituent des prestations de service et non une garantie de réparation ou de fonctionnement permanent du matériel ou des logiciels concernés.

Le temps consacré au diagnostic, même lorsqu'il ne permet pas d'aboutir à une réparation ou à une résolution du problème, reste dû et est facturé conformément aux tarifs applicables.

Lorsqu'un matériel, un logiciel, un compte utilisateur, un service en ligne ou un équipement tiers est à l'origine du problème, Educatech peut être limitée dans les mesures qu'elle est en mesure de prendre.

Lorsque l'intervention nécessite l'achat ou le remplacement de matériel, de licences, de logiciels ou d'autres fournitures, ces éléments peuvent être facturés séparément après accord du client.

5. Modalités de facturation du temps

Sauf tarif forfaitaire ou modalité différente expressément convenue, les prestations sont facturées sur la base du temps effectivement consacré à leur réalisation.

Toute demi-heure entamée est due et facturée comme une demi-heure complète.

Le temps facturable peut notamment comprendre, lorsque cela est nécessaire à la réalisation de la prestation :

- Le temps d'intervention auprès du client ;
- Le temps de diagnostic ;
- Le temps de configuration ou de réparation ;
- Le temps consacré à certaines opérations préparatoires ou complémentaires directement liées à la prestation.
-

Pour les prestations faisant l'objet d'un devis ou d'une convention spécifique, les modalités de facturation prévues dans ce document sont applicables.

6. Prix et frais de déplacement

Les prix applicables aux prestations sont communiqués au client avant ou au moment de la commande, selon la nature de la prestation.

Les prix sont indiqués en euros et, lorsque la TVA est applicable, celle-ci est mentionnée conformément à la législation en vigueur.

Sauf indication contraire, les frais de déplacement sont facturés à 0,50 €/km.

Les modalités suivantes sont applicables aux prestations ponctuelles :

- **Cours et accompagnements individuels** : les frais de déplacement sont facturés lorsque le lieu de prestation se situe à plus de 15 km du siège d'Educatech ;

- **Dépannage et intervention informatique** : les frais de déplacement sont facturés pour chaque déplacement, sauf accord contraire ;
- **Prestations réalisées dans le cadre d'une convention** : les frais de déplacement sont déterminés conformément aux modalités prévues dans la convention ou l'accord spécifique.

Sauf accord contraire, la distance prise en compte correspond à la distance raisonnablement nécessaire pour effectuer le déplacement entre le siège d'Educathech et le lieu de prestation.

7. Lieu et modalités des prestations

Les prestations peuvent être réalisées dans les locaux d'Educathech, au domicile du client, dans les locaux professionnels du client ou dans tout autre lieu convenu entre les parties.

Sauf accord contraire, les prestations sont réalisées exclusivement en présentiel.

Educathech ne propose pas de cours, soutien scolaire, formation ou dépannage informatique à distance. Toutes les prestations sont réalisées exclusivement en présentiel.

8. Annulation et report des rendez-vous

Toute annulation ou demande de report d'une séance ou d'une intervention doit être communiquée à Educathech au minimum vingt-quatre (24) heures à l'avance.

En cas d'annulation tardive ou d'absence du client sans motif légitime communiqué à Educathech, la prestation peut être facturée conformément au tarif applicable, sous réserve des dispositions légales impératives applicables au client.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure ou d'une autre circonstance légitime appréciée raisonnablement par Educathech.

Pour les prestations réalisées dans le cadre d'une convention, les conditions d'annulation prévues dans cette convention sont applicables.

Educathech se réserve également le droit de reporter une prestation lorsque des circonstances indépendantes de sa volonté l'empêchent raisonnablement de l'effectuer. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous sera proposé au client dans la mesure du possible.

9. Modalités de paiement

9.1. Prestations ponctuelles

Les cours individuels et les prestations ponctuelles de dépannage ou d'assistance informatique sont payables directement à l'issue de chaque séance ou intervention, sauf accord contraire préalable entre Educatech et le client.

Le paiement peut être effectué par les moyens de paiement proposés par Educatech au moment de la prestation.

Lorsqu'un paiement immédiat n'est exceptionnellement pas possible, Educatech peut convenir avec le client d'un délai de paiement spécifique. À défaut d'accord contraire, la facture est payable dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de sa date d'émission.

9.2. Prestations dans le cadre d'une convention

Pour les prestations réalisées dans le cadre d'une convention, d'un partenariat ou d'un accord spécifique, les modalités de facturation et de paiement prévues dans cette convention sont applicables.

Sauf disposition contraire prévue dans la convention, les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de leur date d'émission.

9.3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, Educatech peut adresser au client un rappel ou une mise en demeure conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsqu'il s'agit d'un consommateur, Educatech respecte les dispositions impératives du Code de droit économique relatives au recouvrement des dettes, notamment celles relatives au premier rappel, aux délais d'attente, aux intérêts de retard et aux indemnités forfaitaires.

Aucun intérêt ou indemnité de retard ne sera réclamé à un consommateur avant l'expiration des délais et conditions prévus par la législation applicable.

Pour les clients professionnels, tout montant non payé à son échéance porte, de plein droit et sans mise en demeure, intérêt au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, sauf disposition différente prévue dans une convention spécifique.

Educatech peut également réclamer l'indemnisation des frais raisonnablement exposés pour le recouvrement de la créance, dans les limites autorisées par la législation applicable.

En cas de non-paiement persistant, Educatech peut suspendre ou refuser toute nouvelle prestation jusqu'à régularisation de la situation, dans la mesure permise par la législation applicable.

10. Données, sauvegardes et risques liés aux interventions informatiques

Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données importantes.

Lorsque la nature de l'intervention le permet, Educatech peut attirer l'attention du client sur la nécessité d'effectuer une sauvegarde avant l'intervention.

Educatech apporte le soin raisonnablement attendu dans l'exécution de ses prestations, mais ne peut garantir l'absence totale de perte, corruption ou indisponibilité de données lorsque ces risques résultent notamment :

- De l'état du matériel ;
- D'une panne préexistante ;
- D'un défaut du système d'exploitation ou d'un logiciel ;
- D'un support de stockage défectueux ;
- D'une infection informatique ;
- D'une absence ou d'une défaillance de sauvegarde ;
- D'une manipulation antérieure effectuée par le client ou un tiers ;
- D'un événement indépendant de la volonté d'Educatech.

Lorsque cela est possible et pertinent, Educatech informe le client des risques identifiés avant ou pendant l'intervention.

Le client demeure responsable de la conservation de ses mots de passe, clés de licence, codes d'accès et autres informations d'authentification.

Educatech ne conserve pas les identifiants ou mots de passe du client au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de la prestation, sauf accord contraire ou nécessité technique dûment justifiée.

11. Responsabilité et obligation de moyens

Educatech s'engage à fournir ses prestations avec sérieux, compétence et diligence, conformément aux règles de l'art et aux objectifs convenus avec le client.

Les prestations d'Educatech constituent, sauf engagement exprès contraire, une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

Formation et accompagnement

Educattech ne garantit notamment pas l'obtention d'un résultat scolaire déterminé, l'amélioration d'une note, la réussite à un examen ou à une épreuve, ni l'acquisition d'un niveau spécifique.

Ces résultats dépendent notamment du travail personnel, de l'assiduité, de la motivation, des capacités individuelles, du contexte scolaire ou professionnel et d'autres facteurs échappant au contrôle d'Educattech.

Prestations informatiques

Educattech met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires à la réalisation du diagnostic ou de l'intervention demandée.

Elle ne garantit toutefois pas qu'un problème informatique pourra être résolu, notamment lorsque sa cause est inconnue, liée à un matériel défectueux, à un logiciel tiers, à une incompatibilité, à une infection, à une perte ou corruption de données ou à tout autre élément échappant à son contrôle.

Educattech ne peut être tenue responsable des conséquences indirectes résultant d'une impossibilité de résoudre un problème informatique ou du fonctionnement défectueux d'un équipement ou logiciel appartenant au client ou fourni par un tiers, lorsque ce fonctionnement ne résulte pas d'une faute d'Educattech.

Aucune disposition des présentes conditions générales ne vise toutefois à exclure ou limiter une responsabilité qui ne peut légalement l'être.

12. Matériel, logiciels et services de tiers

Lorsque la prestation concerne du matériel, un logiciel ou un service fourni par un tiers, Educattech n'est pas responsable des défauts, indisponibilités, modifications de fonctionnement, restrictions de licence ou décisions du fournisseur concerné, lorsque ceux-ci ne résultent pas d'une faute d'Educattech.

Le client reste responsable de disposer des licences, droits d'utilisation et autorisations nécessaires pour les logiciels et services qu'il demande à Educattech d'installer, de configurer ou d'utiliser.

Lorsqu'Educattech recommande l'acquisition d'un matériel ou d'un logiciel, cette recommandation est effectuée sur la base des besoins communiqués par le client. Educattech n'est pas le fabricant ou l'éditeur de ces produits et ne peut donc être tenue responsable des défauts qui leur sont propres.

13. Prestations réalisées dans le cadre de conventions

Certaines prestations peuvent être réalisées dans le cadre de conventions, contrats, partenariats ou accords spécifiques conclus entre Educatech et un partenaire, une entreprise, une institution ou toute autre organisation.

Ces conventions peuvent notamment prévoir :

- Un tarif spécifique ;
- Un forfait ou un budget global ;
- Des modalités particulières de facturation ;
- Un délai de paiement spécifique ;
- Des modalités particulières de planification ou d'annulation ;
- Des obligations particulières propres au projet ;
- Des règles spécifiques en matière de confidentialité ou de traitement des données.

Dans ce cas, les dispositions de la convention spécifique prévalent sur les présentes conditions générales en cas de contradiction.

Les prestations réalisées dans le cadre de ces conventions ne sont pas soumises aux modalités applicables aux cours individuels ou aux interventions ponctuelles, sauf lorsque la convention le prévoit expressément.

14. TVA

Le régime TVA applicable aux prestations d'Educatech dépend de la nature de la prestation et de la situation de l'ASBL au regard de la législation fiscale au moment de celle-ci.

Certaines activités de formation peuvent bénéficier d'une exonération de TVA lorsque les conditions légales sont remplies.

L'exonération applicable à une activité de formation ne s'étend toutefois pas automatiquement à l'ensemble des prestations proposées par Educatech, notamment aux prestations de dépannage, de maintenance ou d'assistance informatique.

Le traitement TVA applicable est indiqué sur les devis et factures concernés conformément à la législation en vigueur.

15. Confidentialité

Educatech s'engage à traiter de manière confidentielle les informations non publiques qui lui sont communiquées par le client dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Sont notamment considérées comme confidentielles les informations commerciales, financières, techniques, organisationnelles, pédagogiques ou personnelles qui ne sont pas publiquement accessibles et dont la nature confidentielle ressort raisonnablement des circonstances.

Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations convenues.

Educatech prend les mesures raisonnables afin que les personnes agissant pour son compte et susceptibles d'avoir accès à ces informations soient tenues à une obligation de confidentialité appropriée.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations :

- Qui étaient déjà publiques au moment de leur communication ;
- Qui sont devenues publiques sans violation d'une obligation de confidentialité ;
- Qui étaient déjà légitimement connues d'Educatech ;
- Dont la divulgation est imposée par une obligation légale ou par une autorité compétente.

Sauf obligation légale contraire, les obligations de confidentialité subsistent après la fin de la relation contractuelle aussi longtemps que les informations concernées conservent leur caractère confidentiel.

16. Propriété des documents et informations du client

Les documents, données, informations et autres éléments communiqués par le client restent sa propriété ou celle de leurs titulaires respectifs. Educatech ne peut les utiliser que dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations convenues.

À la fin de la prestation, les documents appartenant au client peuvent, selon leur nature, être restitués ou supprimés, sous réserve des obligations légales de conservation ou des nécessités administratives et comptables.

La présente clause ne confère au client aucun droit de propriété sur les méthodes, outils, modèles, procédures, connaissances générales ou savoir-faire propres à Educatech.

17. Protection des données personnelles

Les parties s'engagent à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) ainsi que la Législation belge applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Educattech traite les données personnelles nécessaires notamment à :

- La gestion des demandes et rendez-vous ;
- L'exécution des prestations ;
- La facturation et la comptabilité ;
- La communication avec le client ;
- La gestion administrative de la relation contractuelle ;
- La défense de ses droits et intérêts légitimes.

Les données personnelles sont traitées conformément aux principes de licéité, loyauté, transparence, minimisation, exactitude, limitation de la conservation et sécurité prévus par la réglementation applicable.

Lorsque cela est nécessaire, des informations complémentaires relatives au traitement des données sont communiquées au client dans une politique de confidentialité distincte.

18. Force majeure

Educattech ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'un événement indépendant de sa volonté et qui ne pouvait raisonnablement être prévu ou évité.

Peuvent notamment constituer des cas de force majeure, selon les circonstances, les catastrophes naturelles, incendies, pannes majeures d'infrastructure, interruptions de télécommunications, cyberattaques, indisponibilités généralisées de services essentiels, décisions des autorités ou autres événements échappant raisonnablement au contrôle d'Educattech.

Lorsqu'un tel événement empêche temporairement l'exécution d'une prestation, Educattech informe le client dans les meilleurs délais et tente, dans la mesure du possible, de proposer une nouvelle date d'intervention.

19. Réclamations

Toute réclamation concernant une prestation doit être communiquée à Educatech dans les meilleurs délais après la constatation du problème, de préférence par écrit, afin de permettre à Educatech d'en examiner les circonstances et, le cas échéant, d'y apporter une solution.

Le client est invité à fournir toutes les informations utiles à l'examen de sa réclamation.

Cette procédure de réclamation ne prive pas le client des droits qui lui sont accordés par la législation applicable.

20. Modification des conditions générales

Educatech peut modifier les présentes conditions générales afin de tenir compte notamment de l'évolution de ses activités, de ses modalités de fonctionnement ou de la législation applicable.

Les conditions générales applicables à une commande sont, en principe, celles acceptées par le client au moment de la conclusion du contrat.

Toute modification des conditions générales ne peut avoir pour effet de modifier rétroactivement les obligations contractuelles déjà convenues, sauf accord des parties ou obligation légale.

La version la plus récente des conditions générales peut être communiquée au client ou mise à disposition sur les supports de communication d'Educatech.

21. Invalidité partielle

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont déclarées nulles, illégales ou inapplicables, cette invalidité n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Les parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de remplacer la disposition concernée par une disposition valable ayant un effet économique et juridique aussi proche que possible de l'intention initiale, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

22. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations contractuelles entre Educatech et le client sont régies par le droit belge, sous réserve des dispositions impératives applicables au client.

En cas de difficulté ou de litige, les parties s'efforceront de rechercher prioritairement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales de compétence applicables.

Lorsque le client est un consommateur, aucune disposition des présentes conditions générales ne peut avoir pour effet de le priver des règles impératives de compétence juridictionnelle qui lui sont applicables.

Lorsque le client est un professionnel, les juridictions territorialement compétentes peuvent, dans la mesure permise par la loi, être celles du ressort du siège social d'Educatech.