

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT DE PRODUITS ET DE SERVICES DE CALL INTERNATIONAL SPRL
(CONSOMMATEUR)**

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions générales, il est entendu par :

1. **Vendeur** : la société CALL INTERNATIONAL sprl, personne morale qui propose la vente de produits et services, à destination des acheteurs ;
2. **Acheteur** : la personne physique qui conclut ou a l'intention de conclure un contrat avec le vendeur et qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ;
3. **Site** : le site internet de Call International sprl, à savoir www.callinter.com ;
4. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat entre l'acheteur et le vendeur sans que ceux-ci ne soient réunis dans la même pièce ;
5. **Contrat à distance** : tout contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du vendeur et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment et y compris au moment où le contrat est conclu ; un contrat à distance peut notamment être conclu par échange d'e-mails ou dès que l'acheteur génère une commande sur le site www.callinter.com.
6. **Contrat hors établissement** : tout contrat conclu en la présence physique simultanée du Vendeur et de l'Acheteur, dans un lieu qui n'est pas ni le siège social ni un des centres d'exploitation du Vendeur.
7. **E-shop** : l'ensemble des pages du site dédié à la vente de produits et services par le biais de contrats à distance.
8. **Délai de réflexion** : la période durant laquelle l'acheteur peut faire usage de son droit de rétractation ;
9. **Droit de rétractation** : la possibilité dont dispose l'acheteur de renoncer au contrat à distance ou hors établissement durant le délai de réflexion ;
10. **Jour** : jour civil ;
11. **Transaction à exécution successive** : un contrat portant sur une série de produits et/ou de services dont l'engagement de livraison et/ou d'achat est échelonné dans le temps ;
12. **Support d'informations durable** : tout moyen qui met l'acheteur ou le vendeur en mesure d'enregistrer des informations d'une manière qui permette la consultation ultérieure et la reproduction des informations enregistrées telles quelles.

Article 2 – Identité du vendeur

CALL INTERNATIONAL sprl est :

Siège social : Waterloo Office Park, Drève Richelle 161/16 bâtiment C, B-1410 Waterloo, Belgique

Centres d'exploitation :

CALL INTERNATIONAL avenue Louise 251, B-1050 Bruxelles, Belgique

CALL INTERNATIONAL Waterloo Office Park, Drève Richelle 161/16 bâtiment C, B-1410 Waterloo, Belgique

CALL INTERNATIONAL Centre d'Affaires Natalis, rue Natalis 2, B-4020 Liège, Belgique

Téléphones (de 9 à 18 heures, du lundi au vendredi): +32 2 353 13 00 (Waterloo), +32 2 644 95 95 (Bruxelles), +32 4 268 19 24 (Liège)

Adresses e-mails : waterloo@callinter.com, brussels@callinter.com, liege@callinter.com

Fax : +32 2 353 08 09

Numéro d'entreprise et d'identification à la TVA : BE 0452 980 892

Article 3 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le vendeur et à tout contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur.
2. Avant que le contrat ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales sera porté à la connaissance de l'acheteur. À la demande de l'acheteur, celles-ci lui seront envoyées sans frais et dans les plus brefs délais de telle sorte que l'acheteur puisse le sauvegarder simplement sur un support d'informations durable.
3. Dans l'éventualité où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits ou aux services seraient applicables, le deuxième alinéa est applicable par analogie et, en cas de conditions générales contraires, l'acheteur peut toujours s'appuyer sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 – L'offre

1. L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour qu'il soit possible à l'acheteur de faire une évaluation correcte de l'offre. Les erreurs ou fautes manifestes contenues dans l'offre n'engagent en rien la responsabilité du vendeur.
2. Si une offre s'accompagne d'une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela sera indiqué explicitement dans l'offre.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est formé au moment où l'acheteur accepte l'offre et accepte de remplir les conditions qui y sont assorties. Concrètement, le contrat sera conclu :
 - dès la remise du bon de commande signé en mains propres en cas de conclusion du contrat en présence physique simultanée des deux parties (contrat hors établissement ou conclu dans les locaux du vendeur) ;
 - dès le moment où l'acheteur aura validé sa commande sur le site www.callinter.com ou confirmé sa commande par e-mail (envoi du bon de commande) en cas de conclusion d'un contrat à distance.

Pour les prestations de services, le contrat est toutefois conclu sous la/les condition(s) suspensive(s) que :

- pour les cours individuels : un formateur soit disponible pour enseigner la langue demandée aux horaires demandés et sur le lieu demandé ;
- pour les cours collectifs (pour lesquels l'horaire et le lieu sont imposés par le vendeur) :
 - o le seuil minimum de participants précisé dans la fiche descriptive de la formation commandée soit atteint ;
 - o un formateur soit disponible pour enseigner la langue demandée aux horaires fixés.

Le contrat est, par conséquent, conclu dès que l'acheteur aura validé sa commande mais ses effets (paiement du prix, prise de cours du délai de rétractation, etc.) seront reportés jusqu'à ce que la condition suspensive soit remplie.

Le paiement du service par l'acheteur ne sera exigé qu'après réalisation de la condition suspensive.

2. Le vendeur accuse réception immédiatement de la commande de l'acheteur, soit par la remise d'un accusé de réception en version papier si le contrat est conclu en la présence physique simultanée des deux parties, soit par voie électronique si le contrat est conclu à distance.
3. Pour les contrats portant sur des prestations de services, le contrat est conclu sous la/les condition(s) suspensive(s) visée(s) à l'article 5.1. Le paiement devra intervenir dans les 72 heures de la réception de la demande de paiement.
4. Le contrat est formé pour une durée déterminée précisée individuellement dans chaque offre.
5. S'agissant des contrats formés par voie électronique, le vendeur prend les dispositions appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et se charge de mettre à disposition un environnement Internet sécurisé.

Article 6a – Droit de rétractation lors de la livraison de produits (contrats à distance et hors établissement)

1. Lors de l'achat de produits par la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le produit est réceptionné par l'acheteur ou en son nom.
2. Pendant ce délai, l'acheteur devra manipuler le produit et l'emballage avec soin. L'acheteur devra débarrasser ou utiliser le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite ou non conserver le produit. Si l'acheteur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner au vendeur le produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et – si cela est raisonnablement possible – dans leur état et emballage d'origine.
3. Le vendeur met à disposition de l'acheteur, sur son site internet, un modèle de formulaire de rétractation (<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>) dont l'acheteur peut faire usage afin de résilier le contrat à distance ou hors établissement sans motif dans le délai de 14 jours visé sous l'alinéa 1^{er}. L'acheteur reste toutefois libre d'utiliser un autre moyen de communication afin d'exercer son droit de rétractation.

Article 6b – Droit de rétractation lors de la prestation de services (contrats à distance et hors établissement)

1. Lorsque des prestations de services sont commandées par la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif, et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où la/les condition(s) suspensive(s) visée(s) à l'article 5.1 est réalisée.
2. Le vendeur met à disposition de l'acheteur, sur son site internet, un modèle de formulaire de rétractation (<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>) dont l'acheteur peut faire usage afin de résilier le contrat à distance ou hors établissement sans motif dans le délai de 14 jours visé sous l'alinéa 1^{er}. L'acheteur reste toutefois libre d'utiliser un autre moyen de communication.
3. Si l'acheteur demande expressément que le service soit entamé avant la fin du délai de rétractation, il perd le bénéfice du droit de rétractation.

Article 7a – Frais en cas de rétractation lors de la livraison de produits (contrats à distance et hors établissement)

1. Si l'acheteur fait usage de son droit de rétractation suite à la conclusion d'un contrat à distance, il doit prendre en charge les frais qui en découlent, sans pouvoir en réclamer le remboursement au vendeur.
2. L'acheteur sera également responsable de la dépréciation du bien découlant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.
3. Le remboursement de la commande par le vendeur s'effectue dans les 14 jours de l'exercice de son droit de rétractation par l'acheteur.
Le remboursement sera toutefois différé jusqu'à la récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni la preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Article 7b – Frais en cas de rétractation lors de la prestation de services (contrats à distance et hors établissement)

1. Conformément à l'article 8, al. 2 des présentes conditions générales, l'acheteur ne peut faire usage de son droit de rétractation s'il a expressément demandé au vendeur d'entamer la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation.
2. Si l'acheteur (qui n'a pas demandé expressément au vendeur d'entamer la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation) exerce son droit de rétractation dans le délai de 14 jours susvisé, aucun frais ne sera dû.
3. Le remboursement de la commande par le vendeur s'effectue, pour autant que le paiement de la commande par l'acheteur soit déjà intervenu, dans les 14 jours de l'exercice de son droit de rétractation par l'acheteur.

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation (contrats à distance ou hors établissement)

1. Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les produits et services :
 1. qui ont été réalisés par le vendeur conformément aux instructions de l'acheteur ;
 2. qui sont clairement de nature personnelle ;
 3. qui, en raison de leur nature, ne peuvent être retournés ;
 4. pour les enregistrements audio et vidéo et pour les logiciels informatiques dont l'acheteur a brisé le cachet et pour les licences informatiques auxquelles l'acheteur s'est connecté une première fois.
2. Le droit de rétractation est exclu pour les services dont la prestation a débuté avec le consentement exprès de l'acheteur avant que le délai de réflexion ait expiré conformément à l'article 6b, al. 3.

Article 9 – Le prix

1. Durant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne seront pas majorés, à l'exception des modifications de prix consécutives à des évolutions des taux de TVA.
2. En dérogation aux dispositions du précédent alinéa, le vendeur peut proposer à des prix variables les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le vendeur n'a aucune influence. Cet assujettissement aux fluctuations du marché et le fait que les prix mentionnés soient éventuellement des prix indicatifs, seront mentionnés dans l'offre.

3. Les majorations de prix dans un délai de 3 mois après la formation du contrat sont autorisées uniquement dans le cas où celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales. Dans ce cas, l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat le jour où la majoration des prix prend cours.
4. Les prix dans l'offre de produits ou de services sont indiqués avec TVA.

Article 10 – Conformité et garantie

1. Le vendeur s'engage à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions gouvernementales en vigueur à la date de la formation du contrat.

Article 11 – Livraison et exécution

1. Le vendeur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse que l'acheteur a communiquée au vendeur.
3. Dans le respect de ce qui est stipulé à cet effet dans l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans un délai de 30 jours. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, l'acheteur en sera informé au plus tard un mois à compter de la date à laquelle il a passé la commande. L'acheteur a dans ce cas le droit de résilier le contrat et de demander un produit équivalent ou de demander une compensation.
4. Dans le cas d'une résiliation selon le précédent alinéa, le vendeur restituera le montant que l'acheteur a réglé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le vendeur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Il sera mentionné de façon claire et compréhensible, au plus tard au moment de la fourniture, qu'un produit de remplacement sera livré. L'acheteur peut renvoyer un article de remplacement. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge du vendeur.
6. Sauf convention contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de disparition des produits est porté à la charge du vendeur jusqu'au moment où les produits sont réceptionnés par l'acheteur.

Article 12 – Transactions à exécution successive

1. L'acheteur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée moyennant le respect des règles de résiliation convenues à cet égard et d'un délai de préavis de maximum un mois.
2. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum.

S'il a été convenu que le contrat de vente sera prolongé dans le cas où l'acheteur n'a pas notifié son opposition à ce prolongement, le contrat se poursuivra comme un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis, après la prolongation du contrat, sera d'un mois au maximum.

Article 13 – Paiement

1. Tout paiement d'un produit commandé en ligne (e-shop) devra être exécuté avant que la commande ne soit réellement traitée.
2. Pour les services commandés à distance, le paiement interviendra par virement bancaire conformément aux coordonnées bancaires qui seront communiquées à l'acheteur, et ce dès la réalisation de la condition suspensive visée à l'article 5.1 des présentes conditions et au plus tard dans les 72 heures de la réception de la demande de paiement.
3. Pour les contrats conclus dans l'un des établissements du vendeur, le paiement interviendra sur place pour les commandes de produits. Pour les commandes de prestations de services,
4. Le paiement anticipé étant une condition pour l'obtention d'un service ou d'un produit, l'acheteur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de l'ordre, avant que le paiement anticipé ait été effectué.
5. L'acheteur a le devoir d'avertir immédiatement le vendeur d'inexactitudes dans le paiement fourni ou dans les spécifications.
6. En cas de non-paiement du service ou produit commandé par l'acheteur dans les 72 heures de la commande une fois la clause suspensive réalisée, une somme forfaitaire de 10% du montant de la commande sera due au vendeur au titre de dommages et intérêts, sans mise en demeure préalable. Une telle pénalité s'applique également en cas de défaillance du vendeur lorsque la clause suspensive est réalisée.
7. Une facture portant sur le montant de la formation sera adressée à l'acheteur au début de celle-ci.

Article 14 – Modification de l'horaire ou annulation des cours

1. Les dates et horaires des formations privées et semi-privées sont fixés au début de celles-ci et peuvent être modifiés à la demande de chacune des parties adressée à l'autre partie au plus tard la veille du jour du rendez-vous prévu avec le formateur, avant 12h. Passé ce délai, la leçon non suivie sera considérée comme dispensée et devra être payée.
2. Les dates et horaires des formations privées et semi-privées en communication sont fixés avant le début de la session et ne peuvent être modifiés. Exceptionnellement, lorsque le vendeur accepte, à la demande de l'acheteur, d'étendre la formation sur plus de 2 jours, l'horaire pourra être modifié après le début de la session. La demande de modification de l'acheteur devra intervenir au plus tard l'avant-veille du jour du rendez-vous prévu avec le formateur, avant 12h. Passé ce délai, le cours non suivi sera considéré comme dispensé et devra être payé.
3. Toute formation en communication autre que privée ou semi-privée ou toute formation intensive ne pourra être replanifiée que si l'acheteur en fait la demande au moins 14 jours calendrier avant le début de la formation.
4. Les dates et horaires des formations de groupe ne peuvent être modifiés. Tout cours non suivi est considéré comme dispensé et devra être payé.
5. Toute personne abandonnant une formation reste redevable de la totalité du montant de la formation.
6. Les formations privées ou semi-privées suspendues pendant plus de 90 jours à l'initiative de l'acheteur dans les conditions visées à l'article 14.1. ci-dessus seront automatiquement considérées comme terminées.

Article 15 – Traitement des réclamations

1. Les réclamations portant sur l'exécution du contrat doivent être présentées au vendeur par écrit (e-mail, fax, courrier postal, ...) dans les 30 jours du fait justifiant la réclamation et être décrites entièrement et clairement, une fois que l'acheteur a constaté les défauts.
2. Les réclamations communiquées au vendeur recevront une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation exige un délai de traitement plus long que prévu, le vendeur adressera une réponse dans un délai de 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel l'acheteur pourra escompter une réponse plus détaillée.

Article 16 – Litiges

7. Les contrats, conclus entre le vendeur et l'acheteur, auxquels se rapportent les présentes conditions générales, sont régis exclusivement par le droit belge.
8. Les Tribunaux de l'arrondissement du Brabant wallon, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, sont seuls compétents en cas de litige.

Article 17 – Divers

La nullité d'une des clauses prévues dans les présentes conditions générales n'entraîne aucunement la nullité des autres clauses.