



## Conditions générales de Springest B.V. applicables à l'Utilisateur

Les présentes Conditions Générales (comme définies ci-après) de Springest B.V. (ci-après dénommée « Springest »), ayant ses bureaux au 192 Van Diemenstraat (CP 1013) à Amsterdam, (numéro au Registre de commerce 30239037) régissent l'achat de services et l'utilisation du domaine comme défini ci-après.

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur au 20 juin 2018.

### Définitions

**Date de début :** la date à laquelle le Produit commence.

**Admin :** la page administrative, fermée et personnelle, du Fournisseur sur la Plateforme, accessible au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Dans l'Admin, les opérations (de gestion) peuvent être exécutées par l'Utilisateur de l'Admin, en ce compris, mais par uniquement, le fait de poster, de compléter et/ou de modifier la page du Fournisseur et l'Offre de Produits ; dans l'Admin, les services contractés peuvent également être modifiés et/ou résiliés et d'autres services peuvent être consultés.

**Conditions Générales :** les présentes Conditions Générales.

**Fournisseur :** la personne physique ou morale qui conclut un Accord avec Springest pour utiliser la Plateforme et acheter un ou plusieurs Services.

**Annulation:** La renonciation à une Inscription par un Utilisateur du Domaine.

**Opérateur de paiement:** l'opérateur qui exécute des services de paiement électroniques.

**Consommateur/particulier:** la personne physique qui n'agit pas dans le cadre de l'exercice d'une profession ou d'une entreprise.

**Domaine** : un site web lié à Springest ou géré par ses soins comme – mais sans que la liste soit exhaustive – springest.nl, springest.de, springest.co.uk, les sites web avec un accès réservé aux employés de l'Acheteur, les sites web pour les partenaires médiatiques et ceux qui usent de Springest API.

Un Domaine peut être intégré à l'intranet de l'Acheteur, créé dans le style souhaité de l'Acheteur et contenir son offre. L'Acheteur a la possibilité d'opérer un choix dans l'Offre de produits qu'il veut proposer.

**E-learning**: une formation fournie à distance et en ligne.

**Garantie**: Service, intitulé 'Satisfait ou remboursé' qui peut être souscrite par le Fournisseur via l'Admin, et qui permet que les Utilisateurs, sous certaines conditions, puissent être remboursés quand un Produit qu'ils ont acquis ne les satisfait pas.

**Utilisateur** : toute personne pouvant s'inscrire à une Formation via le Domaine proposé par Springest.

**Inscription**: L'achat par un Utilisateur d'un Produit via la Plateforme, en remplissant les champs requis et en confirmant son accord avec les Conditions Générales applicables.

**Matériel de lecture**: matériel de lecture qui fait partie intégrante du Produit, sous quelque forme que ce soit.

**Accord** : l'accord conclu entre Springest et le Fournisseur, dont l'Accord à distance.

**Accord à distance** : l'Accord à distance, c'est-à-dire l'Accord conclu par exemple par Internet, par téléphone ou par e-mail, se résumant à un achat de consommation.

**Données personnelles**: les données qui permettent à une personne de s'identifier, telles que le nom, l'adresse et les coordonnées de domicile.

**Plateforme** : tous les Domaines et toutes les pages sous-jacentes, les pages du Fournisseur incluses.

**Produits**: Les produits et/ou services proposés par le Fournisseur, en ce compris, mais à titre non limitatif, les formations, les cours et/ou ateliers, ainsi que le matériel et les informations correspondants.

## **1. Applicabilité**

- 1.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les inscriptions réalisées via le Domaine proposé par Springest.
- 1.2. L'application d'autres Conditions Générales est explicitement rejetée sauf accord contraire écrit.

- 1.3. En s'inscrivant à une formation dans un Domaine proposé par Springest, l'Utilisateur accepte les présentes Conditions Générales de Springest.
- 1.4. En s'inscrivant à une formation dans un Domaine proposé par Springest, l'Utilisateur s'engage à régler la totalité des frais liés à cette formation.

## **2. Accord**

- 2.1. L'Accord entre Springest et l'Utilisateur devient définitif dès l'acceptation des Conditions Générales par l'Utilisateur et dès son autorisation de prélèvement après avoir effectué un règlement par Mollie ou après avoir reçu une facture.
- 2.2. L'Accord est conclu par voie électronique après remplissage des champs requis et après acceptation des présentes Conditions Générales.
- 2.3. Si l'Utilisateur n'a pas payé dans le délai imparti, des frais supplémentaires lui seront infligés. Si, malgré plusieurs rappels, l'Utilisateur n'a toujours pas réglé les sommes dues, Springest confiera recouvrement à une société de recouvrement de créances.
- 2.4. Après s'être inscrit, l'Utilisateur reçoit de notre part une confirmation écrite par courrier électronique. Elle contient l'intitulé de la Formation, le tarif et les informations sur l'espace réservé aux réclamations et aux remarques.
- 2.4. En s'inscrivant à une Formation du Fournisseur, l'Utilisateur s'engage à un Accord avec le Fournisseur et Springest pour la durée de la Formation et accepte les présentes Conditions Générales.
- 2.5. Springest informe l'Utilisateur des conditions de formation spécifiques du Fournisseur, indiquées sur le Domaine proposé par Springest.
- 2.6. L'Accord entre l'Utilisateur et Springest voit le jour dès que l'Utilisateur s'inscrit via le Domaine et effectue le règlement. Springest confirme ensuite l'inscription à l'Utilisateur par courrier électronique.

## **3. Prix**

- 3.1. Les prix indiqués sur le Domaine s'entendent toujours hors TVA. Les frais d'inscription relatifs à la Formation proposée par le Fournisseur sont clairement indiqués dans l'espace dédié à la formation.
- 3.2. Lorsque vous donnez une autorisation de prélèvement automatique à Springest, vous devez communiquer un numéro de compte bancaire correct. L'abus ou la fraude sont

des actes punissables, signalés aux autorités compétentes. Nous portons également plainte à la police.

- 3.3. Les prix mentionnés sur le Domaine ne peuvent pas changer durant la finalisation de l'inscription en ligne. Si vous acceptez les conditions d'inscription par voie électronique, vous réglerez la somme indiquée dans les informations sur la formation et qui vous a été confirmée. Elles contiennent également le prix d'achat.

#### **4. Rétractation**

- 4.1. L'Utilisateur, s'il s'agit d'un particulier, a le droit de résilier l'Accord à distance dans les 14 jours suivant sa conclusion, gratuitement et sans indiquer les raisons (droit de rétractation), sauf si le Contrat prévoyait une certaine date ou une certaine période d'exécution.
- 4.2. L'Utilisateur exerce son droit de rétractation en envoyant une demande explicite de résiliation de l'Accord par courrier électronique ou par courrier postal dans les délais requis. Le cas échéant, Springest rembourse les sommes réglées dans les plus brefs délais, au plus tard 28 jours après la résiliation de l'Accord à distance.
- 4.3. Si l'Accord à distance porte uniquement sur l'achat de matériel pédagogique, le délai de 14 jours courra à partir du jour suivant la réception du matériel pédagogique. Dans ce cas, l'Utilisateur doit renvoyer le matériel pédagogique en bon état et dans les plus brefs délais, dans les 14 jours au plus tard. Springest est en droit de facturer les frais directs du renvoi à l'Utilisateur. L'Utilisateur assume le risque lié au renvoi.
- 4.4. Seuls sont acceptés les produits renvoyés dans leur état initial, c'est-à-dire intacts, vierges, complets, manipulés avec précaution et dans leur emballage initial. Si ces conditions ne sont pas remplies, Springest n'acceptera pas le retour et l'Utilisateur sera obligé d'acheter la Formation ou de verser une indemnité déterminée par Springest.
- 4.5. Conformément à l'article 4 paragraphe 1, si la Formation a commencé mais n'a pas pris fin avant l'expiration du délai de 14 jours, l'Utilisateur devra s'acquitter d'une somme, déterminée librement par Springest, pour la partie suivie de la Formation.
- 4.6. Conformément à l'article 4 paragraphe 1, le droit de résiliation ne s'applique pas si la Formation a commencé et a pris fin avant l'expiration du délai de 14 jours.
- 4.7. Il n'existe pas de droit de rétractation conformément à l'article 4 paragraphe 1 si le Produit est une formation en ligne ou s'il s'agit d'un E-livre, ni si l'Utilisateur,

immédiatement après l'inscription a eu directement accès au Produit, par exemple, mais pas uniquement, par le biais de données de raccordement.

## **5. Annulation**

- 5.1. Si l'Utilisateur souhaite annuler son Inscription, il doit le faire via le Domaine.
- 5.2. Si l'Utilisateur annule son inscription, après l'expiration du délai de rétractation visé à l'article 4 paragraphe 1, Springest sera en droit de facturer les frais suivants à l'Utilisateur :
  - 5.2.1. 25 % de l'inscription ou des frais de formation en cas d'annulation plus de deux mois avant la formation ;
  - 5.2.2. 50 % de l'inscription ou des frais de formation en cas d'annulation moins de deux mois et plus d'un mois avant la formation ;
  - 5.2.3. 100 % de l'inscription ou des frais de formation en cas d'annulation moins d'un mois avant la formation.
- 5.3. Si l'Utilisateur met un terme à l'Accord après le début de la Formation, il ne pourra pas prétendre au remboursement de l'inscription ou des frais de formation.
- 5.4. L'Utilisateur doit s'acquitter des frais d'annulation en une seule fois et doit renvoyer le matériel pédagogique dans son intégralité dans les plus brefs délais après l'annulation. Springest est en droit de déduire les éventuels frais liés au retour du matériel pédagogique du remboursement de l'inscription ou des frais de formation.
- 5.5. Dans le cas d'une Formation à distance, l'Utilisateur ne dispose d'aucun délai de réflexion et ne peut pas annuler la Formation après s'être inscrit en ligne et avoir effectué le règlement.
- 5.6. L'Utilisateur n'est pas autorisé à annuler l'Inscription pour ensuite reprendre le Produit, ou un Produit comparable, directement auprès du même Fournisseur.

## **6. Garantie Satisfait ou Remboursé**

- 6.1. Springest offre à l'Utilisateur la Garantie sur les Produits, en indiquant une case cochée en vert sur la page contenant la liste des Produits. Quand l'Utilisateur se fonde avec succès sur la Garantie, Springest cherche avec l'Utilisateur une alternative pour le Produit sur le domaine mis à la disposition par Springest. Quand l'Utilisateur opte pour

un Produit plus cher, l'Utilisateur doit payer la différence. Quand aucune alternative ne peut être trouvée, le montant total du Produit sera remboursé à l'Utilisateur.

6.2. Pour faire usage de cette Garantie, l'Utilisateur doit satisfaire aux conditions suivantes :

6.2.1. L'Utilisateur peut, selon la durée totale de cours du Produit, avoir participé à une durée maximale de cours de :

- de 4 heures à 2 jours : au maximum 50% de la durée des cours
- de 3 à 10 jours : au maximum 50% ou au maximum 2 jours
- 10 jours ou plus : au maximum 50% ou au maximum 4 jours.

6.2.2. Le Produit doit avoir été intégralement payé avant que la demande ne soit formulée.

6.2.3. L'Utilisateur doit faire savoir sur place au Fournisseur qu'il n'est pas satisfait et déclarer vouloir se baser sur la Garantie. L'Utilisateur doit confirmer son intention par e-mail le même jour au Fournisseur. L'Utilisateur doit, au plus tard endéans les 2 jours ouvrables à compter de la cessation de la participation au Produit, envoyer un e-mail à l'adresse [info@springest.nl](mailto:info@springest.nl), en indiquant la mention 'Satisfait ou Remboursé'.

## **7. Responsabilité**

7.1. En tout cas, la responsabilité de Springest se limite au montant de l'inscription réglé par l'Utilisateur ou à celui de l'inscription couvrant la partie de la Formation engageant la responsabilité de Springest.

7.2. La responsabilité de Springest n'est pas engagée si le manquement occasionnant la gêne pour l'Utilisateur ne pèse pas sur Springest et que Springest ne dispose pas d'un délai raisonnable pour le réparer. Un délai raisonnable couvre en tout cas dix jours.

7.3. Springest est en droit de facturer une inscription restant due pour une Formation suivie et un éventuel dédommagement si la responsabilité de Springest est engagée au titre de cet article.

## **8. Protection de la vie privée**

- 8.1. Dans le cadre de l'exercice de ses activités, Springest traite, au sens de l'article 6 paragraphe 1 sub F du RGPD, certaines données de l'Utilisateur dont ses Données Personnelles,. L'utilisateur est lui-même responsable de la communication correcte de ses Données Personnelles pour l'exécution de ses Services par Springest.
- 8.2. Conformément à l'article 6 paragraphe 1 sub B du RGPD, il est essentiel pour Springest, pour l'exercice de ses Services, de partager les Données Personnelles des Utilisateurs avec ses Fournisseurs. Sur base du règlement mentionné ci-dessus, Springest peut être obligée de fournir les données personnelles de l'Utilisateur à des tiers si cela s'avère nécessaire au titre d'une prescription légale. L'autorisation du Client n'est pas requise dans les cas susmentionnés.
- 8.3. Springest n'est pas responsable pour la politique de respect de la vie privée de ses Fournisseurs.
- 8.4. Springest traite les Données Personnelles des Utilisateurs pour les finalités suivantes :
  - Mettre l'Utilisateur et le Fournisseur en contact l'un avec l'autre
  - Sa propre gestion d'entreprise et administration
  - L'envoi d'une demande de rédaction d'une évaluation
  - Contacter l'Utilisateur qui a posé une question
  - Offrir un domaine fonctionnant de façon optimale
  - Offrir à l'Utilisateur l'accès aux réseaux sociaux.
- 8.5. Dans le traitement des données personnelles, Springest respecte la réglementation en vigueur, en ce compris le Règlement Général pour la Protection des Données. Le traitement des données personnelles de l'Utilisateur par Springest est décrit dans les Conditions d'Utilisation & la politique de protection de la vie privée, <http://over.springest.nl/privacy-disclaimer/>
- 8.6. L'Utilisateur a, conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, le droit à l'accès aux Données Personnelles traitées par Springest et à connaître les raisons de ce traitement, le droit à la rectification de ses Données, le droit à leur effacement, le droit de faire opposition au traitement, et le droit à la portabilité de ses Données.
- 8.7. L'Utilisateur, a toujours le droit de déposer une plainte concernant le traitement de ses Données auprès d'une autorité de contrôle, telle que l'Autorité des Données Personnelles.

## **9. Réclamations, litiges et droit applicable**

- 9.1. Les réclamations liées aux livraisons peuvent être adressées par écrit à Springest.
- 9.2. Les réclamations relatives à la Formation doivent être adressées par écrit au Fournisseur. Elles ne sont pas traitées par Springest.
- 9.3. En général, Springest traite les réclamations dans un délai de 14 jours. Une réclamation est toujours traitée par écrit. Après l'avoir réglée, l'Utilisateur reçoit de notre part une enquête de satisfaction sur le traitement de sa réclamation. Springest demande à l'Utilisateur de la lui renvoyer après l'avoir remplie.
- 9.4. Seul le droit néerlandais est applicable aux rapports juridiques auxquelles Springest est partie.
- 9.5. Les réclamations et litiges entre l'Utilisateur et Springest sur la conclusion et l'exécution des Accords par rapport aux Services et produits à fournir par Springest peuvent être adressés à Springest B.V., établie sur le Van Diemenstraat 192, 1013 CP à Amsterdam.
- 9.6. Les réclamations et litiges entre l'Utilisateur et Springest sur la conclusion et l'exécution des Accords par rapport aux Services et produits à fournir par le Fournisseur peuvent être adressés au Fournisseur.
- 9.7. Springest examine une réclamation ou un litige s'ils lui sont parvenus par écrit dans les trois mois suivant le sinistre.
- 9.8. Seul le tribunal d'Amsterdam est compétent de régler les litiges si les Parties ne sont pas parvenues à un accord amiable, sauf si la loi en dispose autrement.

## **10. Modification des conditions générales**

- 10.1. 10.1 Sauf accord contraire écrit, Springest peut modifier les Conditions Générales. Les modifications sont annoncées au moins dix jours calendrier avant leur entrée en vigueur par une communication personnelle ou par la publication sur le site web de Springest.