CONDITIONS GÉNÉRALES — ON PARLE DE VOUS (OPDV)

Introduction

On Parle De Vous, ci-après dénommée « OPDV », est une association sans but lucratif de droit belge, dont le siège social est établi Rue du Bon Pasteur 60, boîte 11, 1140 Bruxelles, Belgique, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro **1013.309.312**.

OPDV est représentée par ses représentants légalement habilités ou par toute personne dûment mandatée à cet effet.

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives d'OPDV et de son client, membre, bénéficiaire ou cocontractant, ci-après dénommé « le Client », à l'occasion des prestations, services, activités et projets proposés par l'Association.

Les prestations concernées comprennent notamment l'accompagnement professionnel, les consultations, les formations, les ateliers, les activités culturelles et audiovisuelles, la production, la communication, la visibilité professionnelle, les services numériques, l'organisation d'événements et toute autre prestation proposée par OPDV.

Le Client reconnaît avoir pu prendre connaissance des présentes conditions générales, les avoir comprises et les accepter lors de la conclusion du contrat, de la validation de la commande ou de l'inscription à une prestation, sous réserve des droits impératifs que lui reconnaît la législation applicable.

1. Dispositions générales

Les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations effectuées par OPDV, sauf stipulation contraire prévue dans un contrat, un devis ou des conditions particulières acceptés par les parties.

Les dispositions auxquelles il n'est pas expressément dérogé restent d'application.

Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales.

En cas de discordance, les dispositions particulières expressément acceptées par les parties prévalent sur les dispositions générales pour les éléments qu'elles règlent.

En cas de contrariété entre les présentes conditions générales et celles du Client, les présentes conditions générales prévalent dans les limites autorisées par la législation applicable et sous réserve des dispositions impératives protégeant le Client.

2. Offres, devis et commandes

Sauf stipulation contraire et écrite, le délai de validité des offres est de trente (30) jours calendrier à dater de leur émission. Passé ce délai, OPDV se réserve le droit de modifier ses prix pour toute nouvelle commande.

Toute prestation confiée à OPDV peut faire l'objet d'un devis estimatif établi par l'Association ou par l'un de ses représentants autorisés.

Le Client qui souhaite faire appel aux services d'OPDV est invité à renvoyer le devis daté et signé, avec la mention « Bon pour accord », lorsque cette formalité est prévue, ainsi que les présentes conditions générales paraphées ou acceptées selon les modalités communiquées.

À défaut de réception du devis valablement accepté, OPDV est en droit de suspendre le commencement de ses prestations, sauf si l'accord contractuel résulte valablement d'un autre mode d'acceptation.

Une fois le délai de validité passé, l'offre est réputée caduque, sauf accord contraire entre les parties.

Les prestations comprennent exclusivement les services et livrables décrits dans le document support de l'offre ou dans le contrat éventuel et, le cas échéant, les modifications et avenants expressément convenus entre les parties à une date ultérieure.

Le Client est informé que la réalisation des prestations convenues peut être soumise au paiement préalable d'un acompte, tel que mentionné dans le document support de l'offre.

Sauf disposition contraire, l'acompte peut être fixé à 25 % du montant total des prestations. À défaut de paiement de l'acompte convenu, OPDV se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'à régularisation.

Les inscriptions aux activités, formations, événements et prestations proposées par OPDV peuvent être soumises à des modalités spécifiques précisées au moment de l'inscription.

3. Droit de rétractation

Le Client agissant à des fins privées dispose, lorsque la législation le prévoit, d'un délai de quatorze (14) jours calendrier pour se rétracter de sa commande lorsque celle-ci a été réalisée à distance ou hors établissement, sans devoir motiver sa décision.

Pour les contrats de services, ce délai prend en principe cours à compter de la conclusion du contrat.

Lorsque le Client souhaite exercer son droit de rétractation, il doit en informer OPDV au moyen d'une déclaration claire et non équivoque, par courrier électronique à l'adresse de contact communiquée par l'Association ou par courrier postal adressé à son siège social :

On Parle De Vous (OPDV)
Rue du Bon Pasteur 60, boîte 11
1140 Bruxelles, Belgique.

Lorsque la loi le prévoit, le Client peut être tenu de payer un montant proportionnel aux services déjà exécutés avant l'exercice de son droit de rétractation, si les conditions légales applicables sont remplies.

Conformément aux dispositions du Code de droit économique, le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas expressément prévus par la loi, notamment, sous réserve des conditions légales applicables :

- aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- aux services pleinement exécutés lorsque leur exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et que celui-ci a reconnu perdre son droit de rétractation dans les conditions légales ;
- à certaines activités de loisirs fournies à une date ou pendant une période déterminée, lorsque l'exception légale correspondante est applicable.

Les éventuelles conditions particulières applicables aux formations, événements, activités culturelles, inscriptions et prestations audiovisuelles sont communiquées au Client avant la conclusion du contrat.

Aucune disposition des présentes conditions générales ne prive le consommateur d'un droit de rétractation lorsque celui-ci est légalement applicable.

4. Durée, résiliation et fin de convention

Les conventions conclues entre OPDV et ses Clients peuvent concerner des prestations récurrentes, des prestations successives, une prestation nettement définie ou une prestation d'une durée déterminée, conformément au document de l'offre, du contrat ou de la commande.

4.1. Prestations ponctuelles et prestations à durée déterminée

Lorsqu'une convention porte sur une prestation nettement définie ou une durée déterminée, elle prend fin lorsque la prestation est terminée ou lorsque le terme convenu est atteint.

Le Client qui souhaite mettre fin de manière anticipée à une convention peut le faire conformément aux modalités prévues dans le contrat et à la législation applicable.

Les prestations déjà réalisées, les frais engagés et les éventuelles indemnités contractuelles valablement convenues peuvent rester dus, dans les limites autorisées par la loi.

Toute indemnité pour résiliation anticipée doit tenir compte des règles applicables à la nature du contrat et à la qualité du Client, notamment lorsque celui-ci agit en qualité de consommateur.

4.2. Prestations récurrentes à durée indéterminée

Lorsqu'une convention est conclue pour une durée indéterminée et qu'aucune modalité particulière n'a été convenue, chaque partie peut y mettre fin moyennant un préavis d'un (1) mois.

Le préavis est communiqué par écrit selon les modalités convenues entre les parties, sous réserve des dispositions légales applicables.

Lorsque le préavis est calculé par mois, son point de départ et son échéance sont déterminés conformément au contrat et à la législation applicable.

Durant le préavis, les présentes conditions générales ainsi que les accords particuliers restent d'application.

4.3. Résiliation pour manquement grave

La convention peut être résiliée par OPDV dans les conditions prévues par la loi en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, de défaut de paiement persistant ou de circonstances compromettant sérieusement la bonne exécution de la convention.

Lorsque cela est requis, une mise en demeure préalable est adressée au Client, lui permettant de remédier au manquement dans un délai raisonnable.

La résiliation ne porte pas atteinte au droit de la partie lésée de réclamer les sommes ou dommages éventuellement dus conformément à la loi.

Le Client est informé par écrit des raisons justifiant la résiliation lorsque les circonstances et les dispositions applicables l'exigent.

4.4. Défaut d'exécution imputable à OPDV

Sauf lorsque le Client est lui-même à l'origine du défaut d'exécution, celui-ci peut mettre fin à la convention dans les conditions prévues par la loi lorsque OPDV manque à ses obligations contractuelles.

Lorsque cela est requis, le Client adresse préalablement une mise en demeure à OPDV, lui laissant un délai raisonnable pour exécuter les obligations concernées.

4.5. Restitution des documents

À la fin de la convention ou en cas de résiliation anticipée, les documents appartenant au Client et devant lui être restitués sont mis à sa disposition ou à celle de son mandataire, sous réserve des droits de tiers, des obligations légales de conservation et des droits de propriété intellectuelle applicables.

4.6. Conditions particulières relatives aux adhésions OPDV

Sauf disposition contraire prévue dans l'offre souscrite, l'adhésion à OPDV est conclue pour une durée de douze (12) mois à compter de la date d'inscription.

Le prix mensuel affiché est indicatif. Le paiement de l'adhésion est effectué en une seule fois pour la période complète de douze mois, selon les modalités proposées lors de l'inscription.

Le membre peut demander la résiliation de son adhésion à tout moment. Sous réserve des droits impératifs applicables, cette résiliation ne donne pas droit au remboursement partiel de la cotisation versée pour la période en cours. Le membre conserve les avantages de sa formule jusqu'au terme de la période payée.

La résiliation de l'adhésion n'entraîne pas automatiquement la résiliation d'un contrat distinct portant sur une prestation complémentaire.

4.7. Conditions d'accès aux adhésions

Sauf disposition particulière, l'adhésion est réservée aux personnes âgées de dix-huit (18) ans ou plus, résidant en Belgique et disposant d'une expérience minimale dans leur domaine, acquise notamment par une formation ou un stage.

OPDV peut examiner les demandes d'adhésion afin de vérifier leur adéquation avec les conditions d'accès à son réseau et aux services proposés.

4.8. Changement de formule

Le membre peut demander à passer à une formule d'adhésion supérieure en cours de période.

Lorsque le changement est accepté, le membre ne paie que la différence entre le tarif de la formule supérieure et celui de la formule initialement souscrite, conformément aux tarifs et modalités communiqués au moment du changement.

Sauf disposition contraire, la formule supérieure conserve la date d'échéance de l'adhésion initiale.

Les conditions particulières relatives aux formules d'adhésion et aux services associés peuvent être précisées sur le site internet d'OPDV ou dans le document support de l'offre.

4.9. Égalité des chances et parrainage

Les personnes bénéficiant du statut BIM ou rencontrant des difficultés budgétaires peuvent contacter OPDV afin d'examiner la possibilité d'un parrainage ou d'une prise en charge totale ou partielle de leur cotisation.

L'octroi d'un parrainage dépend de l'examen de la demande et des possibilités disponibles. Il ne constitue pas un droit automatique.

5. Délais et lieux d'exécution

Les délais d'exécution sont communiqués à titre indicatif et sont fixés en jours ouvrables, sauf stipulation contraire.

Le dépassement d'un délai indicatif ne peut, à lui seul, donner lieu à l'annulation automatique du contrat, sous réserve des droits reconnus au Client par la législation applicable.

Si un délai est impératif, il doit être clairement spécifié comme tel dans l'offre ou le contrat.

Lorsque le non-respect d'un délai impératif engage la responsabilité d'OPDV, les conséquences sont déterminées conformément aux dispositions contractuelles valables et à la législation applicable.

En cas de force majeure ou de circonstances imprévues, les délais d'exécution peuvent être suspendus pendant la durée de l'empêchement.

Sont notamment susceptibles de constituer de telles circonstances, selon les conditions légales applicables : les grèves, lock-out, intempéries exceptionnelles, tempêtes, incendies, inondations, guerres, incidents techniques, pannes informatiques, cyberincidents, retards de fournisseurs, pénuries de main-d'œuvre, maladies ou autres événements indépendants de la volonté de la partie concernée.

Par circonstance imprévue, il convient d'entendre toute circonstance raisonnablement imprévisible lors de la conclusion du contrat et susceptible de rendre son exécution impossible, sensiblement plus difficile ou excessivement onéreuse.

Si la circonstance se prolonge, les parties peuvent rechercher une révision des modalités contractuelles ou une résiliation dans les conditions prévues par la loi.

Les délais d'exécution peuvent également être suspendus, dans les limites permises par la loi, dans les cas suivants :

- lorsque les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- lorsque des changements conséquents sont demandés par le Client en cours de prestation ;
- lorsque des corrections ou modifications répétées entraînent un travail supplémentaire important ;
- lorsque le Client ne transmet pas, dans les délais convenus, les informations ou documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Si ces changements ou corrections entraînent un surcoût, OPDV en informe le Client avant d'engager les prestations supplémentaires concernées et recueille son accord préalable lorsque celui-ci est requis.

En cas d'inexécution ou d'exécution partielle des obligations du Client, notamment en cas de non-paiement des prestations ou acomptes convenus, OPDV peut suspendre ou différer l'exécution des prestations dans les conditions prévues par le contrat et la loi.

Lorsque cela est requis, OPDV informe le Client par écrit du manquement constaté et lui permet de régulariser sa situation dans le délai applicable.

Sauf accord écrit contraire, les prestations sont réalisées dans les locaux ou lieux indiqués dans l'offre.

Lorsque l'exécution nécessite des locaux, équipements ou moyens fournis par le Client, celui-ci veille à leur disponibilité. Les frais correspondants sont à la charge du Client lorsqu'ils ont été prévus ou acceptés préalablement.

6. Obligations des parties

OPDV et le Client veillent chacun à leurs intérêts réciproques et agissent loyalement et de bonne foi.

OPDV s'engage à exécuter les prestations qui lui sont confiées avec diligence, indépendance et conformément aux règles professionnelles et aux législations applicables.

Sauf stipulation expresse contraire, OPDV est tenue à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

OPDV n'est pas tenue de vérifier systématiquement l'exactitude ou le caractère complet des informations qui lui sont communiquées par le Client ou ses représentants, sauf obligation légale ou contractuelle contraire.

Le Client demeure responsable des informations et documents qu'il transmet et garantit, dans les limites autorisées par la loi, disposer des droits nécessaires à leur utilisation dans le cadre de la prestation.

Le Client s'engage à mettre à la disposition d'OPDV, en temps utile, tous les documents, données, informations, autorisations et éléments nécessaires à la bonne exécution de la prestation convenue.

Il s'engage à informer OPDV de toute information, donnée ou circonstance susceptible d'avoir des répercussions sur l'exécution de la prestation.

Il s'engage également, lorsque cela est nécessaire, à confirmer par écrit et dans les meilleurs délais que les documents transmis sont complets et à jour.

Lorsque les prestations réalisées par OPDV ne correspondent pas aux attentes contractuellement convenues, le Client en informe l'Association dans un délai raisonnable afin de permettre l'examen de la situation et, le cas échéant, la correction des éléments concernés.

L'absence de réclamation ne prive pas le Client de ses droits légaux.

7. Confidentialité

OPDV et le Client sont tenus à la confidentialité des données et informations échangées dans le cadre des prestations réalisées par l'Association ou ses représentants.

Ils s'engagent à s'abstenir, tant au cours de la relation contractuelle qu'après sa cessation, de divulguer les secrets professionnels, informations commerciales, données personnelles ou autres informations confidentielles dont ils auraient eu connaissance dans le cadre de leur collaboration.

Les informations reçues ne peuvent être utilisées que pour les besoins de la bonne exécution des prestations ou dans le cadre d'une autre finalité légitime et convenue.

L'accès à ces informations est limité aux membres du personnel, collaborateurs et tiers qui doivent en prendre connaissance pour la bonne exécution du contrat, sous réserve des obligations de confidentialité qui leur sont applicables.

Cette obligation ne concerne pas les informations publiques, celles obtenues licitement auprès de tiers, celles déjà légitimement connues de la partie concernée ou celles dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

8. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations, créations, concepts, textes, supports, méthodes, outils, documents, photographies, vidéos, montages et autres éléments utilisés ou

produits dans le cadre d'une prestation sont régis par la législation applicable et les accords conclus entre les parties.

Sauf cession ou licence expressément convenue par écrit, chaque partie conserve les droits de propriété intellectuelle dont elle est titulaire.

Les dessins, ébauches, avant-projets, concepts, méthodes, outils et supports préexistants d'OPDV ou de ses partenaires restent la propriété de leurs titulaires respectifs.

Toute reproduction, modification, distribution ou exploitation d'éléments protégés est soumise aux droits et autorisations applicables.

Sauf accord écrit contraire, le Client bénéficie uniquement des droits d'utilisation expressément convenus dans l'offre ou le contrat, compte tenu de la finalité prévue.

Le paiement d'une prestation n'emporte pas automatiquement cession de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle.

Les dispositions qui précèdent restent applicables après la résiliation ou la fin du contrat, dans la mesure où les droits concernés subsistent.

Les productions audiovisuelles, œuvres artistiques, prestations d'interprétation, photographies et autres créations peuvent faire l'objet de conventions spécifiques définissant les droits d'auteur, droits voisins, droits à l'image et modalités d'exploitation.

9. Prix

Les prix des prestations sont exprimés en euros.

Lorsque l'exonération de TVA est applicable à une prestation, la facture mentionne :

« Facture exemptée de TVA »

Le régime fiscal applicable est déterminé conformément à la législation en vigueur et à la nature de l'opération concernée.

Le Client est informé que la remise des livrables ou supports peut être subordonnée au paiement intégral des sommes contractuellement dues, dans les limites permises par la loi et sous réserve des droits de propriété intellectuelle applicables.

OPDV peut suspendre la remise de livrables ou l'exécution de prestations en cas de défaut de paiement, lorsque cette suspension est légalement et contractuellement autorisée.

10. Modalités de paiement

Sauf stipulation écrite contraire, le Client accepte que les factures soient transmises par voie électronique.

Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance qui y est mentionnée.

En cas de retard de paiement, les intérêts et indemnités éventuels sont déterminés conformément à la législation applicable et aux conditions contractuelles valablement convenues.

Pour les Clients professionnels, les intérêts et indemnités applicables aux retards de paiement sont déterminés conformément aux règles légales relatives aux transactions commerciales et aux éventuelles stipulations contractuelles valables.

Pour les Clients consommateurs, aucun intérêt, frais de rappel ou indemnité ne peut être réclamé en dehors des conditions prévues par le Code de droit économique. Les règles applicables au premier rappel gratuit et au délai légal de quatorze jours sont notamment respectées.

Toute contestation relative à une facture doit être communiquée par écrit, en précisant les motifs de la contestation, dans un délai raisonnable à compter de sa réception.

L'expiration de ce délai ne prive pas le Client des droits que lui reconnaît la législation applicable.

En cas de défaut de paiement, OPDV peut suspendre l'exécution des prestations non encore réalisées dans les conditions prévues par la loi et le contrat.

Contribution climat

Pour chaque cotisation réglée via Stripe, OPDV s'engage à consacrer un montant équivalent à 1 % de la cotisation à des initiatives contribuant à la réduction des émissions de CO_2.

Cette contribution s'inscrit dans la démarche de responsabilité environnementale de l'Association.

Les modalités de calcul et de suivi de cette contribution relèvent de la gestion interne d'OPDV, dans le respect des obligations comptables applicables.

11. Modifications

Toute modification substantielle des prestations initialement convenues doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties lorsqu'un tel accord est requis.

OPDV se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales pour les nouvelles commandes et conventions.

Les conditions applicables à une prestation déjà commandée restent celles acceptées au moment de la conclusion du contrat, sauf accord ultérieur des parties ou modification imposée par une disposition légale applicable.

Les modifications des tarifs, formules d'adhésion ou prestations récurrentes sont communiquées aux membres et Clients concernés conformément aux dispositions contractuelles et légales applicables.

12. Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel effectué par OPDV est régi par la législation applicable, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les informations relatives aux finalités du traitement, aux bases légales, aux destinataires, aux durées de conservation et aux droits des personnes concernées figurent dans la politique de confidentialité d'OPDV.

Cette politique est accessible sur le site internet de l'Association :

https://www.opdv.be

Les autorisations relatives à l'utilisation de l'image, de la voix, des photographies, des vidéos ou des prestations artistiques peuvent faire l'objet de documents spécifiques.

13. Clause de divisibilité

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une disposition des présentes conditions générales ou d'une convention conclue entre les parties n'entraîne pas automatiquement l'invalidité des autres dispositions.

Les autres clauses restent applicables dans la mesure où elles peuvent produire leurs effets indépendamment de la disposition concernée et conformément à la législation applicable.

Les parties rechercheront, lorsque cela est nécessaire, une solution valable permettant de préserver au mieux l'objectif légitime poursuivi par la disposition concernée.

14. Litiges

En cas de différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable, notamment par un échange écrit ou par médiation lorsqu'elles en conviennent.

Cette démarche ne fait pas obstacle aux procédures urgentes, aux poursuites en paiement ni à l'exercice des recours prévus par la loi.

À défaut de résolution amiable, le différend peut être soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles légales de compétence matérielle et territoriale.

Le droit applicable est le droit belge.

Aucune disposition des présentes conditions générales ne peut déroger aux règles impératives d'ordre public ou aux dispositions protégeant les consommateurs.

Les parties acceptent le recours aux moyens de communication et de preuve électroniques dans les limites prévues par la législation applicable.

ON PARLE DE VOUS — OPDV ASBL

Siège social : Rue du Bon Pasteur 60, boîte 11, 1140 Bruxelles, Belgique.

Numéro d'entreprise BCE : 1013.309.312

Site internet : https://www.opdv.be

Document de travail à valider avant publication et utilisation contractuelle.