

Les présentes conditions générales font partie intégrante des offres et de toute convention de vente de produits ou de services conclue par CERAN SA, société de droit belge, ayant son siège Avenue des Petits Sapins, 27, 4900 Spa, Belgique, inscrite au RPM de Verviers, sous le numéro 0450.688.823, CERAN France SAS, société de droit français, ayant son siège 1 rue Etienne Dolet – 93400 Saint-Ouen – France, inscrite au RCS de Nanterre, sous le numéro B403.500.283 ou Châteaufort Suisse SA, société de droit suisse, ayant son siège Allée du Château 30, 1296 Coppet, Suisse, inscrite au RS de Vaud sous le numéro CH-550.1.037.009-0, centres licenciés CERAN. Pour la relation contractuelle entre chacune des sociétés CERAN SA, ses centres licenciés et filiale (par la suite « le prestataire ») et les personnes physiques ou morales qui font appel aux prestations de ces dernières (par la suite « le client ») sont valables uniquement ces conditions générales dans la version officielle au moment de la conclusion du contrat. Le prestataire ne reconnaît pas de conditions dérogatoires de la part du client, sauf si le prestataire a accepté expressément et par écrit leur validité. Le client est censé avoir pris connaissance des conditions générales et en avoir accepté toutes les clauses.

1. PRIX

Les prix stipulés dans nos offres sont valables pendant une durée de 30 jours à compter de la date stipulée sur l'offre. Nos prix s'entendent hors TVA. La réglementation TVA en vigueur à la date de l'inscription sera d'application. Le régime TVA appliqué se fera sur base des informations transmises de bonne foi par le client.

Nous nous réservons cependant le droit, à tout moment de l'année, de modifier le présent tarif et nos conditions générales de vente sans notification. Seuls le tarif et les conditions générales de vente mentionnés sur le site internet www.ceran.com au moment de l'inscription seront applicables. Le client peut à tout moment solliciter la communication des tarifs en vigueur auprès de notre service à la Clientèle à l'adresse e-mail suivante : customer@ceran.com.

2. PAIEMENT

Nos factures sont payables dès le 7^e jour ouvrable de leur réception par le client. En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la formation, les droits d'inscription sont exigibles immédiatement et il sera réclamé au client, à défaut de communication de sa carte de crédit, l'envoi d'une preuve de paiement.

La photocopie d'un virement ou d'un chèque ne constitue pas une preuve de paiement.

Les montants dus doivent être portés au crédit du compte de chaque prestataire où la formation choisie aura lieu, soit par règlement par carte de crédit, soit par virement bancaire, soit par chèque (les frais bancaires afférents à l'ordre de paiement à l'occasion de virements internationaux sont à charge du client).

En cas de non-paiement dans les 30 jours à compter de leur échéance, nos factures porteront de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt au taux de 12 % l'an. En outre, elles seront majorées de plein droit et sans mise en demeure d'un montant de 25 EUR à titre d'indemnité forfaitaire.

Toute contestation de facture doit nous parvenir par lettre recommandée dans un délai de 15 jours de la date de facturation.

La transmission des données de carte de crédit doit se faire uniquement via le moyen sécurisé prévu à cet effet par le prestataire. En cas d'utilisation d'autres moyens de communication par le client (e-mail, téléphone, ...), le prestataire ne peut plus être tenu responsable de la confidentialité de ces données.

En cas de règlement pris en charge partiellement ou totalement par un tiers payant, le client doit le stipuler lors de la commande et reste responsable des démarches et de l'obtention de l'accord de ce tiers payant avant le début de la formation. Le client restera redevable des montants qui ne seraient pas réglés par le tiers payant.

Les frais de déplacement/hôtellerie/restauration des formateurs dans le cadre des formations interculturelles et linguistiques en entreprise (« IN-COMPANY ») peuvent faire l'objet d'une facturation séparée après les sessions de formation.

3. MODALITES D'INSCRIPTION

a. Formations

L'inscription à une formation CERAN ne sera définitive qu'après réception et acceptation par le service à la Clientèle de CERAN du bulletin d'inscription dûment complété ou d'un devis signé. Le bulletin d'inscription peut être complété sur formulaire papier ou pdf et renvoyé par accord par courrier ou par e-mail. L'inscription est également possible en ligne sur notre site internet www.ceran.com.

L'acceptation de l'inscription sera signifiée par l'envoi de la réservation écrite, accompagnée d'un descriptif précis du produit ou service commandé, avec confirmation de nos conditions générales ainsi que d'une facture.

Nous nous réservons le droit d'annuler toute réservation de formations dont le paiement n'a pas été effectué ou dont la preuve de paiement ne nous est pas parvenue en temps utile.

b. Services hôteliers et suppléments divers

Les services hôteliers prestés dans un centre de formation CERAN et les divers suppléments commandés sur place sont payables immédiatement par le bénéficiaire, en espèces ou au moyen d'une carte de crédit acceptée par le prestataire.

L'envoi d'une facture au stagiaire ou à sa société pour un règlement différé entraînera l'application d'un forfait de facturation indivisible de 25 EUR.

Tout service hôtelier ou supplément divers commandé est entièrement dû et doit faire l'objet d'un règlement avant départ. En cas de non-paiement d'un ou plusieurs services, le prestataire se réserve le droit soit de débiter la carte de crédit laissée en garantie à l'inscription, soit de le ou les facturer au client ou à sa société.

4. DELAIS DE REFLEXION – RETRACTATION

Le client a le droit de notifier qu'il renonce à la commande de services, sans pénalités et sans indication de motif, dans un délai de réflexion de 7 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de réception de la confirmation de l'inscription définitive à la formation CERAN.

Passé ce délai de réflexion, toute rétractation à une commande de services CERAN engendrera dans le chef du client l'application des conditions visées au point 5.

Ce droit de rétractation ne peut toutefois être exercé par le client lors d'une inscription à une formation débutant avant la fin du délai de renonciation de 7 jours.

5. ANNULATION OU REPORT

En cas d'annulation ou de report de la part du client signifié par écrit moins de 21 jours avant le début de sa formation linguistique en formule résidentielle, sa formation linguistique en formule non résidentielle (de minimum 20h/semaine) ou ses sessions de formation interculturelle, il lui sera réclamé un montant équivalent à 30 % du montant total facturé à titre de frais forfaitaires d'annulation. Ces frais seront portés à 50 % du montant total facturé en cas d'annulation ou de report moins de 14 jours avant le début de la formation et à 100 % du montant total facturé en cas d'annulation ou de report moins de 7 jours avant le début de la formation.

Dans les cas où des frais ont été spécifiquement engagés pour la formation (déplacement et logement du formateur), ils seront facturés au client sur base de justificatifs.

Pour tous les autres programmes, toute annulation et/ou report doit se faire par écrit auprès de notre service à la Clientèle, au plus tard 2 jours ouvrés avant le début du cours. Toute leçon annulée moins de 2 jours ouvrés avant son début est perdue et non remboursée. Cette possibilité de report sans frais est valable pour un maximum de trois fois par session de cours commandés. Au-delà, les cours reportés seront perdus et non remboursés.

L'ensemble des sessions des programmes en formule non résidentielle doivent être prestés dans un délai de 6 mois à partir de la date de la première session. L'ensemble de 2 Mini-Stays (mini séjour) de 3 jours « Mini-Stay 2 » doit être presté dans un délai de 6 mois à partir du premier séjour. Lorsque des sessions de préparation ou de suivi à distance sont prévues dans les programmes résidentiels, elles doivent être prestées dans un délai de 3 mois avant le début et maximum un mois après la formation résidentielle (et au plus tard jusqu'au mardi minuit de la semaine qui précède le séjour). Passés ces délais, les sessions sont perdues et non remboursées. Ces sessions ne peuvent pas être reportées si elles sont prévues la semaine qui précède la formation résidentielle. Sur l'ensemble des sessions, un seul report d'une session est accepté sans frais pour autant que la demande écrite soit transmise à notre service à la clientèle au plus tard 2 jours ouvrés avant la session.

Les droits d'inscription déjà payés seront remboursés, déduction faite des frais d'annulation ou de report et de frais de dossiers de 250 EUR par commande. Les frais bancaires du remboursement seront intégralement à charge du client.

Toute formation est entièrement due si le client ne se présente pas.

En cas de départ ou d'absence du client en cours de formation, la totalité de la formation restera intégralement due. Une absence ne pourra être compensée par des prestations équivalentes.

En cas de report, nos conditions et particulièrement l'article 2 (conditions de paiement) restent d'application.

6. RESPONSABILITE

Nous mettons tout en œuvre pour aider le client à atteindre ses objectifs d'apprentissage. Cependant, notre obligation vis-à-vis du client quant à l'apprentissage d'une langue étrangère, se limite à une obligation de moyens, le client restant seul responsable de ses résultats effectifs.

Nous ne sommes redevables d'aucune indemnité ou remboursement si, pour des raisons de force majeure, nous nous trouvons dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des services et/ou des formations prévues.

Nous déclinons toute responsabilité quant aux dommages physiques ou matériels qui seraient causés par le fait de tiers effectuant les transferts de/vers la gare ou l'aéroport, ou par le fait de vices cachés ou de risques inhérents aux produits achetés auprès de tiers et vendus tels quels par nos centres CERAN dans le seul but d'améliorer le confort du client.

Les clients âgés de plus de 18 ans ont la liberté de quitter le centre de formation sans accompagnement. Le prestataire décline toute responsabilité en cas d'accident lors d'activités non encadrées par des membres du personnel CERAN.

7. PRODUITS PEDAGOGIQUES DE MARQUE CERAN

Le nom « CERAN » est une marque déposée et enregistrée. Il ne peut être l'objet d'aucune reproduction par une technique quelconque sans notre autorisation expresse et écrite, sous peine de poursuites judiciaires.

L'ensemble des livres de cours, exercices, fichiers électroniques, documents et CD CERAN sont le résultat de notre industrie et de notre savoir-faire. Nous exerçons sur ceux-ci, pleinement et sans réserve, l'ensemble des prérogatives de la propriété intellectuelle. Tous nos droits sont réservés sur chacun de nos produits qui ne peuvent en aucun cas être reproduits, même partiellement, par un procédé quelconque, ni faire l'objet d'aucune exploitation telle que la location, la vente ou le prêt, sous peine de poursuites judiciaires.

8. UTILISATION DES DONNEES ET TMOIGNAGES DES CLIENTS

Le CERAN et le client reconnaissent que des données personnelles du client font l'objet d'un traitement informatisé dont la finalité est de générer tous les documents utiles pour la formation et de tenir le client informé ultérieurement de l'évolution des produits et services CERAN. Les Parties respecteront la législation en vigueur en matière de vie privée, de protection des données, de télécommunication et de sécurisation, ainsi que les dispositions de ces conditions générales, sauf convention différente.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (GDPR), applicable depuis le 25 mai 2018, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation de leur traitement, du droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes et du droit de retirer son consentement à tout moment.

Ces droits peuvent être exercés par courriel à l'adresse dédiée : gdp@ceran.com ou par courrier auprès de CERAN S.A., Avenue des Petits Sapins 27, 4900 Spa, BELGIQUE.

Le CERAN s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles du client afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Le CERAN s'engage à assurer, et à faire respecter par tout prestataire technique chargé de la mise en œuvre du Service agissant en sous-traitance de CERAN, la plus stricte confidentialité et la plus stricte sécurité dans le processus de traitement, de stockage et de sauvegarde des données personnelles du Client, conformément aux règles de l'art, dans le strict respect du GDPR.

Conformément à l'art.33.2 du Règlement UE 2016/679, CERAN s'engage à informer le CLIENT sans délai de toute « violation » de données personnelles (accès non autorisé, copie non autorisée, corruption des fichiers de données personnelles, etc.) dont il aurait connaissance.

Pour plus d'informations, il convient de se reporter à la Politique de confidentialité (<https://www.ceran.com/fr-fr/confidentialite>) ainsi qu'à la politique en matière de cookies (<https://www.ceran.com/fr-fr/specials-pages/cookies>).

Le client autorise, en son nom et au nom du stagiaire, le prestataire et ses agents à utiliser, quel que soit le support, leur nom et celui de l'entreprise cliente, leurs témoignages, les photographies et images vidéo prises lors de leur formation aux fins de promouvoir les activités du prestataire.

Le prestataire et ses agents ne peuvent être tenus responsables de leur utilisation, sauf dol ou faute lourde de ceux-ci, ou de leur utilisation par des tiers sans autorisation expresse.

9. RENVOI D'UN STAGIAIRE DANS LE CADRE DES STAGES CERAN JUNIORS

Dans le cadre du non-respect de la convention « ESPRIT ET ENGAGEMENT » comprenant les règles en vigueur dans les centres CERAN JUNIORS, la Direction se réserve le droit d'exclure, sans remboursement partiel ou total du séjour, les participants. Les frais liés au retour prématuré du stagiaire sont à charge du client.

10. FICHE MEDICALE DANS LE CADRE DES STAGES CERAN JUNIORS

Lors de la confirmation de la formation résidentielle d'un enfant, les parents/tuteurs reçoivent une fiche médicale à compléter par eux-mêmes et leur médecin et à renvoyer au centre CERAN JUNIORS au moins 1 semaine avant le début de la formation résidentielle.

Les parents/tuteurs de l'enfant sont conscients que la bonne santé de celui-ci dépend de la bonne communication des informations reprises sur cette fiche médicale qui peuvent se révéler essentielles en cas d'accident.

Les parents/tuteurs de l'enfant s'engagent à faire parvenir cette fiche médicale dûment complétée dans les délais fixés. En l'absence de retour de ce document dûment complété, les centres CERAN JUNIORS considéreront que l'enfant est en bonne santé et peut participer sans réserve à toutes les activités pédagogiques et d'animation proposées dans le programme.

Tous les frais médicaux et d'hospitalisation restent à charge du client. Dans ce sens, une assurance médicale couvrant la durée de la formation résidentielle est vivement recommandée.

CERAN se réserve le droit de débiter la carte de crédit enregistrée à l'inscription pour tous les frais médicaux occasionnés lors de la formation et restés impayés après le séjour du client.

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le contrat est soumis au droit belge, à l'exclusion du droit de la convention de Vienne relative aux ventes internationales.

En cas de litige, les juridictions de l'arrondissement de Verviers, ressort de la Cour de Liège, sont seules compétentes.

Toute traduction des présentes conditions générales est effectuée pour les besoins locaux. En cas de contradiction entre la version française et toute autre version, la version française prévaut, dans les limites permises par la législation locale dans votre juridiction.

Toute contestation doit être adressée via votre agent ou directement à CERAN SA, service à la Clientèle, Avenue des Petits Sapins 27, 4900 Spa, Belgique.