CONDITIONS GENERALES DE PRODUCTIONS ASSOCIÉES / FORMATEURS ASSOCIÉS

MISES À JOUR LE 24 JUILLET 2026

TITRE I – DISPOSITIONS COMMUNES

Définitions

L'ASBL (selon les cas):

— **Productions Associées ASBL**, établie Rue Coenraets 72, 1060 Bruxelles, enregistrée à la BCE sous le numéro d'entreprise 0896.755.397 ;

— **Formateurs Associés ASBL**, établie Rue Coenraets 72, 1060, Bruxelles, enregistrée à la BCE sous le numéro d'entreprise 0654.785.434.

Le Client : Toute personne physique ou morale, agissant à des fins professionnelles ou en qualité de Consommateur, qui souhaite contracter avec l'ASBL.

Consommateur : Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le Devis : Document contractuel signé par les parties, décrivant les éléments essentiels de la prestation de services ou la livraison de biens, ainsi que le prix applicable.

1. Formation du contrat

1.1 La signature du Devis vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions générales, qui prévalent sur toutes autres conditions ou document, sauf acceptation expresse écrite de l'ASBL.

1.2 Le Devis, dont les présentes conditions générales font partie, constitue l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties relativement à l'objet qui y est décrit. Les annexes au Devis en font partie intégrante.

1.3 Aucun document additionnel ne pourra engendrer d'obligations liant l'ASBL, s'il n'a pas fait l'objet d'un avenant ou d'une convention séparée signée par les parties.

2. Prix

2.1 Seuls les prix repris dans le Devis signé par les parties lient l'ASBL, sauf si le prix a fait l'objet d'une convention séparée signée par les Parties.

2.2 En cas de prestations internationales, les taxes ou impôts locaux dus dans le pays du Client sont exclusivement supportés par le Client, sauf disposition impérative contraire. Le Client fournira à l'ASBL une preuve du paiement de ces impôts.

2.3 Les prix sont indiqués en euros, et les éventuels frais de change, frais bancaires et frais de transfert sont à charge du Client.

3. Délais d'exécution

3.1 Les délais de livraison ou d'exécution mentionnés dans le Devis sont indicatifs, sauf stipulation expresse contraire. Un retard ne peut donner lieu à la résolution du contrat et/ou à indemnisation que s'il rend l'exécution manifestement dépourvue d'intérêt pour le Client.

3.2 Un tel retard devra être notifié à l'ASBL par lettre recommandée motivée ou par e-mail avec accusé de réception à l'adresse invoice@smart.coop, dans un délai de quinze jours après la survenance du retard. L'ASBL accusera réception de cette notification et prendra contact avec le Client dans un délai raisonnable afin de trouver une solution acceptable pour les parties.

3.3 Cette clause ne porte pas atteinte, le cas échéant, aux droits du Consommateur.

4. Livraison de biens

Lorsque le Devis prévoit la livraison de biens, ceux-ci sont mis à disposition du Client dès qu'ils sont disponibles. Le Client en est informé par courrier électronique ou, à défaut, par tout autre moyen approprié.

5. Transfert de propriété

5.1 Par dérogation aux articles 3.14§2 et 5.80 du Code civil, la propriété des biens commandés n'est transférée au Client qu'après paiement intégral du prix convenu. Ce dernier s'engage à conserver les biens en bon état jusqu'au paiement intégral du prix.

5.2 En cas de non–paiement des factures à leur échéance, l'ASBL peut, après mise en demeure écrite restée infructueuse pendant quinze jours, considérer la convention comme résolue et exiger la restitution des biens, sans préjudice de la réparation du dommage subi.

6. Réclamations

6.1 Toute réclamation doit être adressée à l'ASBL par lettre recommandée motivée ou par e-mail avec accusé de réception à l'adresse invoice@smart.coop, sous peine de déchéance, dans un délai de 15 jours à compter de la livraison ou de la dernière prestation.

6.2 L'introduction d'une réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement.

6.3 Cette clause ne porte pas atteinte, le cas échéant, aux droits du Consommateur.

7. Modification ou annulation de la commande

7.1 En signant le Devis, le Client passe une commande définitive et irrévocable. Aucun Devis ne peut être annulé ou modifié sans l'accord écrit préalable de l'ASBL et moyennant l'indemnisation de l'ensemble des frais en résultant par le Client.

7.2 Sauf accord écrit contraire, l'ASBL pourra soit exiger le paiement intégral des travaux et prestations décommandés si ceux-ci ont débuté, soit le paiement d'une indemnité égale à au moins 50 % des travaux et prestations décommandés si ceux-ci n'ont pas encore commencé.

7.3 Les dispositions spécifiques aux contrats à distance conclus avec un Consommateur figurent au Titre III.

8. Résolution

8.1 Chaque Partie peut résoudre le contrat en cas de manquement grave non réparé par l'autre Partie dans les 15 jours d'une mise en demeure adressée par courrier recommandé.

8.2 En cas d'insolvabilité, liquidation, faillite ou réorganisation judiciaire d'une des Parties, le contrat pourra être résilié de plein droit.

8.3 En cas de résolution imputable à l'ASBL, les montants payés par le Client correspondant aux prestations non exécutées lui seront remboursés.

8.4 En cas de résolution imputable au Client, les montants déjà payés resteront acquis à l'ASBL à titre d'indemnisation, sans préjudice du droit de réclamer le solde.

9. Droits intellectuels

9.1 Le Client garantit disposer de tous les droits nécessaires sur les contenus qu'il fournit et indemnise l'ASBL contre toute revendication de tiers.

9.2 Il en est de même pour les autorisations concernant le droit à l'image de toute personne qui pourrait être reprise dans une prestation ou création dont l'exécution est demandée par le Client.

9.3 Sauf convention écrite contraire, aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est consentie sur les prestations ou créations réalisées par l'ASBL dans le cadre du Devis. Toute cession ou licence fera l'objet d'un accord distinct précisant les droits cédés, le territoire, la durée et la rémunération spécifique par droit concédé.

9.4 Le Client s'engage par les présentes à ne pas protéger, faire protéger ou exploiter pendant la durée légale du droit d'auteur, directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, en quelque pays que ce soit, une création ou prestation, concept, images, semblables pour lesquelles il a indirectement ou directement récupéré de mauvaise foi les caractéristiques originales desdites prestations et créations et savoir-faire, faisant l'objet du Devis ou à faire naître la confusion dans l'esprit des consommateurs.

10. Responsabilité

10.1 L'ASBL est tenue à une obligation de moyens.

10.2 Le Client s'engage à collaborer avec l'ASBL pendant toute la durée d'exécution de la commande, en vue de faciliter et améliorer la qualité des prestations telles que définies dans le Devis.

10.3 La responsabilité de l'ASBL est limitée à la réparation du dommage direct, prévisible, personnel et certain résultant de son dol ou de sa faute lourde. Sont exclus les dommages indirects tels que dépenses supplémentaires, perte d'exploitation, perte de contrat, perte de données, de logiciels, préjudice financier ou commercial, etc. ou tout autre dommage de ce type, causé par l'exécution de la commande. La responsabilité de l'ASBL, toutes causes confondues, résultant de l'exécution ou de l'inexécution de ses obligations, est strictement limitée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au titre du présent contrat.

10.4 Les activités de l'ASBL consistent exclusivement en des prestations qui ne relèvent pas du champ d'application de la responsabilité décennale telle que prévue par la législation applicable en matière de construction.

10.5 Les limitations de responsabilité s'appliquent sous réserve des dispositions impératives applicables aux consommateurs.

10.6 Le Client assume seul la responsabilité de la protection et de la sauvegarde de ses propres données.

10.7 Le Client est tenu de s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail à l'égard des employés de l'ASBL. Indépendamment des dommages et intérêts dus à la victime, il supportera les coûts que l'ASBL aura à supporter suite à son comportement illicite.

11. Instructions et indépendance

11.1 L'ASBL agit comme prestataire indépendant à l'égard du Client et est seule responsable de ses salariés. Le Client s'interdit d'exercer une part quelconque de l'autorité patronale. Conformément à l'article 31§1 de la loi du 24/07/1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à disposition d'utilisateurs, le Client peut toutefois donner aux salariés des instructions relatives au respect de ses obligations concernant le bien-être des travailleurs. Il peut également leur donner les instructions strictement nécessaires à la bonne réalisation de l'objet de la commande, pour autant que ces instructions ne portent pas atteinte à l'autorité patronale de l'ASBL et qu'elles soient reprises de manière détaillée dans le Devis.

11.2 Le Client garantit l'ASBL de toutes sommes, intérêts et frais, et de toutes amendes auxquelles l'ASBL pourrait être condamnée à la suite du non-respect par le Client de la présente clause.

12. Protection de la vie privée à l'égard des données personnelles des clients personnes physiques

12.1 L'ASBL collecte des données à caractère personnel concernant les clients, qui lui sont communiquées par e-mail et enregistrées sur la « Fiche d'Identification Client ». Ces données sont confidentielles et l'ASBL s'engage à ne pas les divulguer à des tiers. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement des commandes, dans le but de personnaliser la communication, ainsi que pour le suivi de la solvabilité.

12.2 L'ASBL ne commercialise pas les informations concernant les clients. En cas de cession ou d'utilisation par des tiers de données à caractère personnel, l'ASBL s'engage au préalable à informer le Client et de lui permettre d'exercer son droit d'opposition. L'ASBL peut fournir des statistiques relatives à ses acheteurs, à ses ventes, à la structure des échanges et aux informations sur le site à des tiers, mais ces statistiques ne contiendront aucune donnée personnelle. Le présent article ne pourra toutefois empêcher la cession ni le transfert d'activités à un tiers.

12.3 L'ASBL ne conserve les données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire afin d'atteindre les finalités spécifiques en vue desquelles le traitement est effectué. Pour déterminer cette durée, il est tenu compte de la quantité, de la nature et la sensibilité des données, les finalités pour lesquelles elles sont traitées et la possibilité d'atteindre ces finalités par d'autres moyens. Il est également tenu compte de la nécessité de se conformer à ses obligations légales et règlementaires. Lorsque les données ne sont plus nécessaires, elles font l'objet d'une destruction.

12.4 Pour autant que les conditions légales soient remplies, le Client a le droit :

- de demander si l'ASBL possède des informations personnelles le concernant et, le cas échéant, quelles sont ces informations et à quelles fins elles sont traitées ;
- d'accéder à ses données à caractère personnel et, le cas échéant, de les rectifier ;
- d'obtenir l'effacement de ces données ou la limitation de leur traitement ;
- d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

Le Client peut exercer les droits mentionnés ci-dessus au moyen d'une demande datée, signée et accompagnée, pour des raisons de sécurité, d'une copie de sa carte d'identité. La demande peut être adressée par voie postale ou par e-mail à l'adresse dpo@smart.coop. Si la demande est manifestement infondée, l'accès peut être refusé et des frais raisonnables peuvent être facturés.

13. Force majeure

13.1 En cas de force majeure rendant impossible l'exécution totale ou partielle de la commande, les parties pourront suspendre l'exécution du contrat pour la durée de l'événement. La force majeure désigne tout événement extérieur, imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties, notamment, mais sans s'y limiter : catastrophes naturelles, intempéries, incendies, grèves, sabotages, ou actes et règlements émanant des autorités administratives ou judiciaires.

13.2 La partie qui invoque la force majeure devra, dans les 3 jours de la prise de connaissance de l'événement, adresser une notification par courrier électronique avec accusé de réception ou par courrier recommandé à l'autre partie, en apportant la preuve écrite que l'événement est indépendant de sa volonté.

13.3 Si à la suite de l'événement, une partie est empêchée de remplir ses obligations pendant une période supérieure à 2 mois, les parties se consulteront pour déterminer les conditions de poursuite de l'exécution du contrat ou de sa résiliation.

13.4 Les parties sont tenues de conduire tous les efforts nécessaires dans le but de limiter les difficultés et dommages provoqués par l'événement. En cas de modification fondamentale des circonstances financières imposant à l'une des parties une charge inéquitable, les parties se consulteront aux fins de trouver des ajustements équitables au contrat.

13.5 Pour les retards et non-exécutions des obligations dus à un cas de force majeure, aucune des parties ne peut réclamer à l'autre des pénalités, des intérêts ou tout autre dédommagement.

13.6 Si l'une des parties a déjà réalisé sa prestation en tout ou en partie lors de la survenance de l'évènement, la force majeure ne pourra jamais justifier le non-respect temporaire ou permanent de l'obligation de paiement du client, en proportion de la prestation accomplie.

14. Dispositions générales

14.1 Les clauses présentes dans le présent document qui violeraient des dispositions légales ou réglementaires d'ordre public ou impératives seront réputées non écrites, sans que cette nullité n'affecte la validité du document dans son ensemble. Au contraire, les parties s'efforceront de remplacer la disposition nulle par une disposition d'effet économique équivalent.

14.2 Pour l'exécution du Devis, les parties élisent domicile aux adresses reprises dans l'intitulé du Devis. Tout changement d'adresse de l'une des parties devra être notifié à l'autre partie au plus tard dans les huit jours de l'effectivité de celui-ci.

14.3 Aucune transformation dans la forme juridique d'une des parties ne pourra mettre fin au Devis, lequel se poursuivra pour la période restant à courir entre la partie restante et la personne qui se serait substituée aux droits et obligations de la partie sortante.

14.4 L'ASBL se réserve le droit de faire évoluer les présentes conditions générales. Il est toutefois entendu que les conditions générales applicables entre les parties sont celles en vigueur au jour de la signature.

15. Tribunal compétent et droit applicable

15.1 Les parties conviennent de s'efforcer de régler à l'amiable tous les problèmes qui pourraient survenir pendant ou après l'exécution du Devis, et notamment par la voie de la médiation civile/commerciale. La durée de la médiation est limitée à un mois à dater de la demande de médiation de la partie la plus diligente.

15.2 Passé ce délai, les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles qui appliqueront le droit belge seront seuls compétents, sous réserve des dispositions impératives applicables aux consommateurs, le cas échéant.

15.3 La condition de médiation préalable ne s'appliquera pas en cas de recouvrement simple d'une créance de l'ASBL à l'égard du Client.

TITRE II – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

1. Prix

Les prix sont indiqués hors TVA et taxes.

2. Livraison et transfert des risques

2.1 La livraison est réputée accomplie lorsque les biens quittent les locaux de l'ASBL ou tout autre endroit où ils sont mis à disposition du Client ou du transporteur mandaté par le Client ou par l'ASBL à la demande du Client. Les risques sont transférés au Client à ce moment.

2.2 Si le Client ne prend pas possession des biens dans un délai de 30 jours suivant leur mise à disposition, ceux-ci sont réputés livrés et réceptionnés à la date de notification écrite envoyée par l'ASBL.

3. Facturation

Les factures adressées aux clients belges seront émises sous forme électronique structurée via le réseau Peppol, en vertu de la loi du 06/02/2024. Les factures adressées aux clients étrangers seront transmises par voie électronique classique.

Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée au recto, sur le compte bancaire qui y est mentionné.

4. Retard de paiement

4.1 En cas de non-paiement à leur échéance, les factures porteront de plein droit et sans mise en demeure des intérêts au taux légal applicable aux transactions commerciales en vigueur à la date d'échéance de la facture. En outre, elles seront majorées de plein droit et sans mise en demeure de 10% du montant dû, à titre d'indemnité forfaitaire, avec un minimum de 40,00 € (conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales).

4.2 En cas de retard de paiement, l'ASBL se réserve le droit de suspendre ses prestations et de les reprendre dès régularisation du paiement. En outre, l'ASBL se réserve le droit de refuser tout devis ultérieur ou d'en subordonner l'acceptation à la remise de garanties suffisantes.

5. Prévention des risques et bien-être au travail

5.1 Le Client agissant à titre professionnel veille à ses frais, au nom et pour le compte de l'ASBL, au respect des mesures en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail propres à son établissement.

5.2 Le Client agissant à titre professionnel fournira à l'ASBL à l'attention de ses propres travailleurs les informations nécessaires visées par l'article 9 de la loi du 4 août 1996, relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, ainsi que celles en vue de la coordination et de la collaboration nécessaires lors de la mise en œuvre des mesures en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

TITRE III – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

1. Prix

Les prix sont indiqués toutes taxes comprises.

2. Livraison

La livraison et le transfert des risques interviennent lors de la prise de possession physique des biens par le Consommateur.

3. Facturation

Les factures seront émises par voie électronique, sauf demande contraire formulée lors de la signature du Devis. Elles sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée au recto, sur le compte bancaire qui y est mentionné.

4. Retard de paiement

4.1 En cas de retard de paiement, le Consommateur sera mis en demeure par e-mail de régulariser sa situation dans un délai de 14 jours.

4.2 À défaut de paiement dans ce délai, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal applicable en matière civile pourront être réclamés, calculés à partir du jour suivant l'expiration du délai précité.

4.3 Une indemnité forfaitaire pourra également être réclamée par l'ASBL, dont le montant ne dépassera pas :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

4.4 En cas de retard de paiement, l'ASBL se réserve le droit de suspendre ses prestations et de les reprendre dès régularisation du paiement.

5. Droit de rétractation

5.1 Dans l'hypothèse d'un contrat conclu à distance, le Consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier, à compter du lendemain du jour de la livraison ou de la conclusion du contrat en cas de prestations de services, pour renoncer à son achat, sans pénalité et sans indication de motifs, conformément au code de droit économique belge.

Dans ce délai, l'acheteur doit notifier à l'ASBL son intention de faire usage de son droit de rétractation, de l'une des manières suivantes :

— envoyer un mail à l'ASBL en indiquant de façon détaillée quelle est la commande concernée, en se référant notamment au numéro et à la date de la facture délivrée
— remplir le formulaire disponible sur le site du SPF Economie.

5.2 Le retour des produits, le cas échéant, s'effectuera dans les 14 jours après avoir notifié sa volonté de se rétracter, à l'adresse référencée sur le colis, sauf instructions contraires. Les produits doivent impérativement être retournés correctement protégés, dans leur emballage d'origine, dans un parfait état, accompagnés de tous accessoires éventuels, notice d'emploi, etc. A défaut, ils ne pourront être repris ou échangés, et le Consommateur reste tenu d'en payer le prix. Les produits confectionnés sur-mesure ou personnalisés ne pourront en aucun cas être repris ou échangés.

5.3 Tous frais et risques liés à l'expédition du retour des articles sont à la charge du Consommateur.

5.4 Le droit de rétractation n'est pas applicable aux exceptions prévues par le Code de droit économique. Ces exceptions concernent notamment :

— les biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ;
— les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
— la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur et que celui-ci ait reconnu perdre son droit de rétractation ;
— aux contrats de services après que le service a été pleinement exécuté, pour autant que l'exécution ait commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur et que celui-ci ait reconnu perdre son droit de rétractation.

6. Garantie de conformité

6.1 Dans l'hypothèse d'une livraison de biens, le Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité pour une durée de deux ans à compter de la délivrance du bien.

6.2 En cas de défaut de conformité existant au moment de la délivrance et se manifestant dans un délai de deux ans à compter de celle-ci, le Consommateur a droit, sans frais, à la réparation ou au remplacement du bien, sauf si l'un de ces remèdes s'avère impossible ou disproportionné. Si la réparation ou le remplacement est impossible ou disproportionné, ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le Consommateur, celui-ci peut exiger une réduction appropriée du prix ou la résolution du contrat, conformément aux conditions prévues par la loi.

6.3 Le Consommateur est tenu d'informer l'ASBL de l'existence du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où il l'a constaté.