

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 — Identification et acceptation des conditions générales

L'auto-école Starter (ci-après « l'auto-école »).

En marquant son accord sur l'offre, bon de commande, devis, contrat, invitation à payer ou facture, le client, dénommé également candidat, reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter. Sauf accord contraire et exprès des parties, seules sont d'application les présentes conditions générales. Les présentes conditions sont également opposables au client qui agit dans le cadre de sa profession (entreprise, société, indépendant, association, pouvoir public), sous réserve des dispositions spécifiques de l'article 10.

Article 2 — Leçons et formations

Une leçon est constituée d'une ou plusieurs heures. Une formation est constituée d'une ou plusieurs leçons. Les leçons théoriques ou pratiques de plusieurs heures sont un tout indivisible : une fois commencées, elles sont considérées comme consommées. Exemple : une formation théorique de douze heures est constituée d'une leçon de douze heures dispensée en plusieurs jours ; cette leçon ne peut être divisée ni vendue à l'unité (à l'heure). Exemple : une leçon pratique de deux heures, même si elle se déroule en deux fois une heure, ne peut être vendue à l'unité. Exemple : une formation de 15 leçons de deux heures est constituée de 15 leçons distinctes de deux heures, chacune indivisible.

L'indivisibilité des leçons et la portée des articles 3 et 6 sont portées à l'attention du candidat avant la signature du contrat ; en cas de doute, la version la plus favorable au candidat consommateur prévaut.

Article 3 — Prix et paiement

Sauf autre accord écrit et exprès de l'auto-école, le prix est payable par anticipation, dès la conclusion du contrat liant les parties. Le paiement donne droit à une formation pour laquelle le candidat sollicite l'auto-école, et ce dans les trois ans de la conclusion du contrat. Les prix s'entendent en euros, TVA et frais d'examen éventuels compris, sauf mention contraire au contrat.

En cas de manquement du candidat ou de rupture du contrat aux torts du candidat (notamment exclusion, article 4 du contrat de formation), l'auto-école peut retenir le prix des leçons effectivement dispensées et des leçons réservées non annulées dans les délais de l'article 6, à titre de dédommagement forfaitaire de son préjudice. Toute restitution éventuelle est calculée au prorata des prestations réellement accomplies soustrait des frais de dossier et de remboursement allant de 25 à 75 euros et soustrait de tout autre produit déjà consommé même s'il sont inclus dans un pack (comme les livres et les codes d'accès à des applications ou des sites de formation). En cas de doute sur l'étendue du dommage, le juge peut modérer ce dédommagement.

Article 4 — Droit de rétractation (contrats à distance ou hors établissement)

Lorsque le candidat est un consommateur au sens du Code de droit économique et que le contrat a été conclu à distance et/ou en dehors des bureaux de l'auto-école, il a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif et sans aucun frais dans un délai de 14 jours à dater de la signature du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le candidat doit notifier sa décision à l'auto-école au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté ou utiliser le modèle de formulaire de rétractation prévu par le Code de droit économique (disponible sur notre site) avant l'expiration du délai de rétractation.

Toutes les leçons ou tous les produits fournis à la demande expresse du candidat pendant le délai de rétractation sont dus au prorata des prestations effectivement réalisées. Des leçons ne pourront pas être réservées par le candidat si elles commencent durant la période du droit de rétractation, sauf si le candidat donne son accord exprès afin de commencer la formation avant l'expiration du délai de rétractation.

Article 5 — Retard de paiement – candidats consommateurs

Si le candidat est un consommateur au sens du Code de droit économique, en cas de non-paiement total ou partiel de la dette à l'expiration du délai visé à l'article XIX.2, § 1er, du Code de droit économique, aucun paiement autre que ceux mentionnés ci-dessous ne sera réclamé :

1. Les intérêts de retard, qui ne peuvent excéder l'intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ; ces intérêts sont calculés sur la somme restant à payer ; et/ou
2. une indemnité forfaitaire, pour autant qu'elle soit expressément prévue (ce qui est fait par les présentes), dont le montant ne peut dépasser :
 - a. 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
 - b. 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 ;
 - c. 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.

Les montants visés ci-dessus sont destinés à couvrir de manière forfaitaire, d'une part, les intérêts de retard de la dette et, d'autre part, tous les coûts du recouvrement amiable de la dette impayée. Est interdite et réputée non écrite toute clause indemnitaire comportant des montants non prévus ci-dessus.

Procédure de recouvrement amiable : avant toute réclamation d'intérêts, d'indemnité ou de frais, l'auto-école adresse au candidat un premier rappel gratuit, par écrit ou sur un support durable, mentionnant au minimum : le montant à payer et les indemnités fixées contractuellement en cas de non-paiement dans les délais ; la description du service ayant donné lieu à la dette et sa date d'échéance ; le nom ou la dénomination et le numéro d'entreprise du créancier ; les modalités de paiement ; le délai d'attente minimal de 14 jours calendrier dans lequel la dette doit être payée avant que tout frais, intérêt ou indemnité ne soit réclamé ; et la possibilité de contester la dette. Ce délai de 14 jours prend cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi lorsque le rappel est envoyé par la poste, ou le jour calendrier suivant l'envoi lorsque le rappel est envoyé par voie électronique. L'auto-école attend l'expiration de ce délai avant de réclamer des intérêts ou l'indemnité forfaitaire. Aucun frais de rappel, de mise en demeure, de dossier ou de recouvrement amiable autre que l'indemnité forfaitaire visée ci-dessus ne peut être porté en compte au candidat consommateur.

Le défaut de paiement à l'échéance et après le rappel gratuit et la mise en demeure préalable rend immédiatement exigibles toutes les sommes dues, quelles que soient les facilités de paiement accordées préalablement. Il permet par ailleurs à l'auto-école de suspendre l'exécution du contrat pour les formations et les leçons non couvertes par un paiement. Cette interruption de service continuera jusqu'au paiement complet par le candidat.

Article 6 — Planning, modification des rendez-vous et absences

Le candidat est informé du planning de ses cours, rendez-vous et examens via la plateforme TRAFICTEST.be ou via le site de l'auto-école. L'auto-école se réserve le droit de modifier les horaires de ceux-ci sept jours ouvrables à l'avance et ce, dans l'intérêt des candidats dits « prioritaires », à savoir notamment des candidats dont le permis provisoire, la théorie ou tout autre document périmerait. Le candidat peut également modifier ses horaires de cours, rendez-vous et examens sept jours ouvrables à l'avance. À défaut de respecter ce délai, le prix de ces leçons est, conformément à l'article 3, dû à l'auto-école et une amende pourra être due au centre d'examen. Les rendez-vous pédagogiques doivent par ailleurs être complètement réalisés dans les sept jours suivant le début de la leçon, à défaut de quoi l'auto-école ne pourra fournir l'attestation de rendez-vous pédagogique officielle et, conformément à l'article 3, le candidat ne pourra prétendre à aucune restitution par l'auto-école du prix payé.

Dans le cas de force majeure où le cours n'a pas pu se dérouler normalement (panne, accident, verglas, maladie ou absence de l'instructeur, pandémie, guerre, etc.), les leçons entamées ou non sont reportées ultérieurement, sans indemnité. Si l'empêchement se prolonge au-delà de [3] mois, chaque partie peut résoudre le contrat ; les leçons non dispensées sont alors remboursées au prorata.

Article 7 — Cours de rappel (épreuves échouées) et nouveaux examens

Le candidat reconnaît que, conformément à la réglementation en matière de permis de conduire, l'accès à un nouvel examen est

subordonné au suivi de cours complémentaires obligatoires après échecs successifs :

- Examen théorique (catégorie B) : après deux échecs successifs, le candidat doit présenter un certificat d'enseignement théorique de 12 heures délivré par une école de conduite agréée.
- Test de perception des risques : après deux échecs successifs, le candidat doit suivre une formation complémentaire dans une école de conduite agréée.
- Examen pratique (catégorie B) : après deux échecs consécutifs, le candidat doit suivre minimum 6 heures de cours pratiques dans une école de conduite agréée et présenter un nouveau certificat d'enseignement avant d'être admis à un nouvel examen. Selon la réglementation régionale applicable, l'examen peut devoir être passé avec le véhicule de l'école de conduite.

Ces heures constituent une nouvelle formation, régie par les présentes conditions générales et facturée selon le tarif en vigueur au jour de la commande. Les certificats d'enseignement délivrés par l'école sont valables 3 ans. Les frais d'examen dus au centre d'examen restent à charge du candidat et ne sont pas remboursés par l'auto-école en cas d'échec. En Wallonie, une procédure de recours existe devant la Commission de recours du permis de conduire, qui peut notamment dispenser le candidat des 6 heures de cours obligatoires ; l'auto-école ne peut être tenue pour responsable du refus d'admission à un examen si le candidat ne satisfait pas aux conditions réglementaires. Les heures de cours de rappel effectivement dispensées ne sont pas remboursées.

Article 8 — Livraison de matériel – réserve de propriété

En cas de livraison de matériel, celui-ci reste la propriété de l'auto-école jusqu'à paiement parfait, en ce compris les intérêts et frais éventuels. Les risques sont supportés par le candidat à compter de la livraison. Les frais et risques liés à la restitution du matériel sont également à charge du candidat. Le cas échéant le matériel devra être rendu dans un état neuf.

Article 9 — Réclamations

Toute réclamation relative aux fournitures livrées ou aux services fournis par l'auto-école doit être adressée au siège social de l'auto-école par écrit dans les 30 jours calendrier à dater de la livraison du matériel ou de la prestation du service. Toute réclamation relative aux invitations de paiement et factures doit être adressée au siège social de l'auto-école par écrit dans les 30 jours calendrier à dater de leur réception. L'absence de réclamation dans ces délais ne prive pas le candidat consommateur de ses droits légaux..

Article 10 — Clients « société » et professionnels (B2B)

Est un client « société » toute personne physique ou morale qui commande une formation dans le cadre de sa profession : société, indépendant, association, établissement scolaire, intérim, pouvoir public, etc. La personne physique qui commande une formation pour un proche (par exemple un parent pour son enfant) n'est pas un client « société » : elle conserve la qualité de consommateur. Lorsque le client est un client « société », les dispositions du présent article s'appliquent en complément ou en remplacement des autres articles. Le livre XIX du Code de droit économique (rappel gratuit et indemnités de retard consommation) ne s'applique pas aux dettes contractées dans le cadre d'une activité professionnelle.

Commande et identification : la commande est passée via bon de commande, devis ou contrat, avec mention du numéro d'entreprise (BCE) et du numéro TVA du client. Le contrat de formation est signé par le bénéficiaire de la formation (candidat) et/ou par le représentant du client « société ». Sauf convention contraire, la formation est réservée au profit d'un candidat nommé désigné ; le remplacement d'un candidat par un autre est possible moyennant information écrite à l'auto-école au plus tard 48 heures ouvrables avant la première leçon, pour autant que le dossier administratif du nouveau candidat puisse être constitué dans les délais.

Prix et facturation : les prix sont ceux convenus au bon de commande, en euros, TVA au taux applicable en vigueur comprise, sauf dispense ou exonération dûment justifiée. Les frais d'examen et redevances administratives éventuels sont refacturés au coût. Sauf tarif dérogatoire convenu par écrit, les leçons sont facturées au tarif standard de l'auto-école. Facturation mensuelle, à la commande ou par session, à l'adresse de facturation communiquée par le client.

Délai de paiement : sauf convention écrite contraire, les factures sont payables au grand comptant à compter de la réception de la facture.

Un délai supérieur peut être convenu par écrit, sans pouvoir dépasser 30 jours (sauf dérogation pour les secteurs spécifiquement réglementés).

Procédure de rappel : en cas de non-paiement à l'échéance, l'auto-école adresse d'abord un rappel écrit ; à défaut de paiement dans un délai raisonnable, elle adresse une mise en demeure écrite reprenant le détail du solde dû, les intérêts de retard et l'indemnité forfaitaire ; à défaut, elle peut faire appel à un recouvreur de dettes inscrit ou introduire une action judiciaire. Les frais de recouvrement raisonnables non couverts par l'indemnité forfaitaire restent à charge du client « société ».

Retard de paiement : en cas de non-paiement à l'échéance, le montant impayé est majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage, conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Le créancier a en outre droit, de plein droit, à une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, outre une indemnisation raisonnable pour tous les autres frais de recouvrement venant en sus dudit montant forfaitaire et encourus par suite du retard de paiement, en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire.

Annulations et absences : toute leçon réservée pour un candidat doit être annulée au plus tard 7 jours avant l'heure prévue, faute de quoi elle est due et sera facturée. Les leçons effectivement dispensées sont toujours dues. L'auto-école peut suspendre les leçons d'un candidat tant que les factures relatives à son dossier restent impayées, après simple rappel écrit.

Le client « société » garantit l'exactitude des informations communiquées (identité du candidat, données administratives requises pour le dossier, numéros BCE/TVA, adresse de facturation) et communique sans délai toute modification. Le client « société » reste seul responsable du paiement des factures à l'égard de l'auto-école, sans préjudice de la responsabilité du candidat à l'égard du client.

Article 11 — Protection des données à caractère personnel

L'auto-école traite les données personnelles du candidat (identité, coordonnées, données administratives du dossier permis de conduire, données relatives au suivi de la formation) sur la base de l'exécution du contrat, du respect d'une obligation légale et de son intérêt légitime à la gestion de sa clientèle, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Les données de santé éventuellement communiquées (p. ex. aptitude médicale) ne sont traitées que dans la mesure strictement nécessaire, conformément à l'article 9, § 2, du RGPD, avec un accès restreint. Les finalités, durées de conservation, droits (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) et, le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données sont détaillés dans la politique de confidentialité disponible sur [URL du site]. Le candidat dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

Article 12 — Droit applicable, médiation et tribunaux compétents

Tout litige entre les parties est régi par le droit belge.

Les candidats consommateurs : en cas de litige, le candidat est invité à contacter d'abord le service clientèle de l'auto-école. Si aucune solution amiable n'est trouvée, le candidat consommateur peut recourir gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur — Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1, 1000 Bruxelles, tél. +32 2 702 52 20, contact@mediationconsommateur.be,

www.mediationconsommateur.be. Le consommateur peut également saisir les tribunaux compétents conformément aux règles du Code judiciaire (notamment le juge de son propre domicile ou le juge du lieu d'exécution de l'obligation).

Clients « société » et professionnels : à défaut d'accord amiable, les tribunaux de l'arrondissement de Charleroi sont seuls compétents.