

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 1. Définition et application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les «Conditions Générales de Vente») peuvent être consultées sur le site internet [www.Stepchange.be](http://www.Stepchange.be) ou [www.Stepchangemodel.com/Stepchange](http://www.Stepchangemodel.com/Stepchange) ou [www.step.stepchange.be](http://www.step.stepchange.be) (ci-après: le «**Site Web**»).

Le Site Web et les Services connexes sont offerts par:

StepChange srl (ci-après, « StepChange » et « Nous »)  
Hive 5, Cours St Michel 30  
1040 Etterbeek  
Bruxelles / Belgique  
BE0741.421.676  
[info@stepchange.be](mailto:info@stepchange.be)

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les définitions suivantes ont les significations suivantes:

- (i) « **Client** »: Toute personne physique ou morale (B2C ou B2B) qui entre dans une relation contractuelle avec StepChange, quelle que soit la nature de la relation contractuelle, y compris, mais sans s'y limiter, les Consommateurs et les Clients Professionnels. Ci-après également désignés par "Vous".
- (ii) « **Produits** » et/ou « **Services** » : L'ensemble du logiciel, des vidéos, formations en ligne, programmes d'accompagnement et contenus payants sur le site [www.Stepchange.be](http://www.Stepchange.be) ou [www.Stepchangemodel.com/Stepchange](http://www.Stepchangemodel.com/Stepchange) ou [www.step.stepchange.be](http://www.step.stepchange.be) (ci-après « **Site Web** ») et séances de coaching individuel ou collectif, formations en présentiel.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les ventes actuelles et futures de Produits par StepChange au Client. En utilisant le Site Web, le Client accepte les Conditions Générales de Vente, ainsi que tous les autres droits et obligations mentionnées sur le Site Web.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont pleinement applicables, sauf en cas de dérogation expresse. Une dérogation expresse est uniquement valable dans la mesure où elle résulte d'un accord mutuel expressément prévu par écrit. Ces dérogations expresses sont destinées à remplacer ou à compléter les clauses auxquelles elles se rapportent. Les autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente restent dans tous les cas pleinement applicables.

StepChange se réserve le droit de modifier et/ou compléter ses Conditions Générales de Vente à tout moment pour les commandes futures. Nous vous conseillons de lire et de consulter régulièrement nos Conditions Générales de Vente. Tout changement futur n'aura aucun effet sur les commandes en cours et les contrats qui en découlent, sauf stipulé autrement dans la loi.

### 2. A propos de nous

Laetitia van Wijck, a créé la méthode StepChange en 2016 et a fondé StepChange SRL en janvier 2020. StepChange SRL est une société 100% dédiée à la transition de carrière et au sens au travail.

Nous vous aidons à retrouver du sens au travail et à vous réinventer dans votre emploi actuel ou ailleurs. Notre ambition est d'avoir un réel impact sur la PROBLÈME SOCIÉTAL du " sens/signification au travail ".

VOICI QUI NOUS AIDONS :

✓ INDIVIDUS - Cadres, Managers, employés, entrepreneurs. Le marché du travail est en pleine révolution et ils sont de plus en plus amenés à repenser leur métier. Nous leur apportons une solution efficace, concrète et rapide.

✓ ORGANISATIONS - Baromètres, évaluations, bilans professionnels, coaching et ateliers. Employés ayant un faible sentiment de sens au travail. Personnes en programme de mobilité, en programme d'outplacement, ....

✓ COACHES - Des coachs qui veulent accompagner des personnes en réinvention professionnelle. Nous les formons et les certifions à un outil éprouvé, dédié et ludique.

### **3. Inscription**

Pour pouvoir utiliser les Services et les fonctionnalités mis à votre disposition sur le Site Web, vous devez au préalable vous inscrire. Lors de votre inscription, vous êtes tenu de fournir de fournir certaines informations vous concernant. Ces informations doivent être véridiques, exactes, à jour et complètes. Nous nous réservons le droit de modifier les exigences d'inscription à tout moment. En cas de changement dans vos informations personnelles, nous vous demandons de nous en informer immédiatement par mail à l'adresse suivante: [info@strepchange.be](mailto:info@strepchange.be)

Si vous êtes âgé de moins de 16 ans, vous devez informer votre parent ou votre tuteur de la Politique de Confidentialité de StepChange et de son contenu avant de vous inscrire et d'utiliser le Site Web ou les services associés.

Le mot de passe renseigné pour votre compte doit être personnel et demeurer confidentiel. Veuillez informer immédiatement StepChange de toute utilisation non-autorisée du compte ou de toute autre violation des règles de sécurité.

### **4. Admissibilité à l'achat**

Avant d'effectuer des achats sur le Site Web, vous devez fournir un certain nombre de données à caractère personnel. En particulier, les Clients doivent mentionner leur vrai nom, numéro de téléphone, adresse e-mail et les autres informations demandées, tel qu'indiqué sur le Site Web. En outre, au moment de passer commande, il vous est demandé de fournir des détails sur le paiement. Vous déclarez et garantisiez que les informations de paiement fournies sont à la fois valides et correctes, et vous confirmez être la personne correspondante aux informations fournies.

Le Site Web est disponible uniquement pour les personnes qui répondent aux conditions d'admissibilité fixées par StepChange. En tant que Client, vous devez posséder une carte de crédit ou de débit valide délivrée par une banque acceptée par StepChange. Le Client qui passe commande sur le site autorise StepChange à débiter sa carte de crédit ou de débit à concurrence du montant du prix d'achat total des produits achetés sur le Site Web.

En passant commande sur le Site Web, vous nous autorisez expressément à effectuer des vérifications de solvabilité et, le cas échéant, si StepChange l'estime nécessaire, à transmettre ou à obtenir à tout moment des informations (y compris toute information mise à jour) à propos de vous ou de tiers, y compris, mais sans restriction aucune, votre numéro de carte de crédit/débit ou des rapports de solvabilité vous concernant (y compris les rapports de solvabilité de votre conjoint si vous avez conclu un mariage en communauté de biens), pour confirmer votre identité, et valider votre carte de crédit/débit, obtenir une autorisation initiale de carte de crédit/débit et autoriser des transactions d'achat individuelles.

En outre, vous acceptez que les informations personnelles que vous nous avez transmises puissent être utilisées dans le but d'effectuer les vérifications anti-fraude requises. Vous nous autorisez à transmettre vos informations personnelles à une entité en charge de crédits ou de prévention contre la fraude, qui peut conserver ces informations dans sa base de données.

## **5. Acceptation de votre commande**

Une fois votre commande passée, vous recevrez un accusé de réception par mail reprenant les détails de votre commande. Cet e-mail vaut acceptation de votre commande.

Les Parties reconnaissent expressément que les formes de communications électroniques constituent un accord valide. Dans les limites autorisées par la loi, StepChange peut faire usage de tous les documents électroniques en sa possession pour prouver l'existence du Contrat de Vente. Une signature simple, numérique ou électronique qualifiée n'est pas requise à titre de preuve.

StepChange se réserve le droit de refuser votre commande dans le cas, par exemple, où nous sommes incapables d'obtenir une autorisation de paiement ou que vous ne satisfaites pas aux critères d'admissibilité énoncés dans l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente.

Chaque Client s'engage à ne pas acheter les Produits proposés sur le Site Web dans le seul but de les revendre.

## **6. Prix**

Les prix des Produits présentés sur le Site Web sont indiqués en Euro et mentionnent clairement s'ils comprennent ou non la TVA et les autres taxes. Nous nous réservons le droit de changer nos prix à tout moment. Nous nous engageons cependant à toujours appliquer les prix qui étaient indiqués sur notre Site Web au moment de votre commande. Les changements de prix dus à des changements de taux de TVA seront à charge du Client. Le prix indiqué dans la confirmation de la commande est le prix final à payer.

Toute erreur manifeste dans le prix, telle qu'une inexactitude évidente, peut toujours être corrigée par StepChange après la conclusion du Contrat de Vente.

Le Client doit communiquer par écrit toute réclamation concernant le prix ou le paiement dans un délai de sept (7) jours calendrier après avoir reçu confirmation de la commande. Le dépôt d'une plainte ne suspend pas les paiements dus.

Si votre carte de crédit/débit n'est pas libellée en euros, le prix final sera calculé conformément au taux de change applicable le jour où votre compagnie de carte de crédit/débit a traité la transaction.

## **7. Paiement**

Nous acceptons les paiements par cartes Visa, MasterCard, virement, ainsi que par toutes autres modes de paiement indiqués clairement sur le Site Web. StepChange peut étendre à tout moment les modes de paiement acceptés. Tout nouveau mode de paiement sera clairement communiqué sur le Site

En utilisant une carte de crédit ou de débit, vous confirmez que vous êtes le titulaire de cette carte ou que vous avez été autorisé à faire usage de cette carte de crédit ou de débit par son titulaire. Tous les titulaires de carte de crédit ou de débit sont soumis à des procédures de validation et d'autorisation de la part de l'émetteur de la carte. Si l'émetteur de votre carte de paiement refuse d'autoriser l'exécution du paiement vers le compte de StepChange, nous ne pourrions être tenus responsables de l'annulation de votre commande.

Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité des transactions en ligne. Toutes les transactions réalisées à l'aide d'une carte de crédit ou de débit sur notre Site Web sont exécutées par Stripe , une passerelle de paiement en ligne sécurisée qui crypte vos données bancaires dans un environnement sécurisé. Si vous êtes inscrit comme utilisateur du site [www.Stepchange.be](http://www.Stepchange.be) ou [www.Stepchangemodel.com/Stepchange](http://www.Stepchangemodel.com/Stepchange) ou [www.step.stepchange.be](http://www.step.stepchange.be) nous conservons vos données bancaires de manière sécurisée dans nos systèmes. Ces données sont entièrement cryptées et servent uniquement à traiter des transactions que vous avez initiées.

En outre, nous prenons toutes les précautions raisonnables, dans la mesure où cela est de notre ressort, pour conserver les détails de votre commande et de votre paiement de manière sécurisée. Toutefois, en l'absence de négligence de notre part, nous ne pourrions pas être tenus responsables d'une perte éventuelle que vous pourriez subir si un tiers non-autorisé accède aux données que vous fournissez lors de votre utilisation du Site Web ou de lorsque vous passez commande sur le Site Web.

Le paiement se fait en une seul fois avant la première séance du programme. Cependant, si le plan de paiement est échelonné dans le temps avec l'accord de StepChange, le Client s'engage à payer l'entièreté du programme auquel il s'était engagé, même s'il décide de ne pas utiliser ou visionner tout le contenu.

Pour certains programmes, le Client recevra un code d'accès au logiciel StepChange, dès la réception du paiement.

## **8. Droit de rétractation et remboursement**

Le Client n'est pas autorisé à exercer son droit de rétractation une fois le paiement effectué. En effet, une fois l'achat effectué, le téléchargement en ligne des contenus numériques pourra être disponible avec son accord exprès et il aura reconnu perdre ainsi son droit de rétractation. Cela constitue une exception au droit de rétractation, prévue à l'article VI.53, 13° du Code de droit économique.

En cas d'annulation de séances de coaching par StepChange, le Client sera remboursé au prorata des séances annulées. StepChange se réserve le droit d'indemniser encore plus le Client.

En cas d'annulation de séances de coaching par le Client, la séance annulée ne sera pas remboursée. Cependant, la séance peut être reportée à une date ultérieure d'un commun accord avec StepChange.

## **9. Propriété intellectuelle**

L'utilisation de notre Site Web et de son contenu ne vous confère aucun droit de propriété intellectuelle sur ceux-ci, y compris sur le software de StepChange et tous les codes HTML et autres codes contenus dans le site. Par « droit de propriété intellectuelle », on entend le droit d'auteur, le droit des dessins et modèles, le droit des marques et tous autres droits de propriété intellectuelle et autres droits matériels sur le contenu du site. Tout contenu, y compris les marques de tiers, les dessins/modèles et les droits de propriété intellectuelle cités ou affichés sur le Site Web sont protégés par la propriété intellectuelle et les lois nationales et d'autres dispositions de traités internationaux.

Vous pouvez utiliser le contenu expressément autorisé par StepChange et/ou ses donneurs de licence tiers. Toute reproduction ou redistribution du contenu énuméré ci-dessus est interdite et peut entraîner des sanctions civiles et pénales. Sans aucune restriction de ce qui précède, la copie et l'utilisation des éléments énumérés ci-dessus vers un autre serveur, l'emplacement ou le soutien à la publication, la reproduction ou la distribution sont strictement interdits. Toutefois, vous êtes autorisé à faire une copie aux fins de visualisation du contenu pour votre usage personnel.

En plus des droits de propriété intellectuelle mentionnés ci-dessus, le « Contenu » est défini comme tout graphisme, toute photographie, y compris toute image, son, musique, vidéo, audio ou texte sur disponible sur le Site Web. StepChange essaie de faire en sorte que les informations présentes sur le Site Web soient exactes et complètes. StepChange ne peut pas promettre que le contenu toujours soit exact et dépourvu d'erreur. StepChange ne peut pas non plus promettre que les aspects fonctionnels du Site Web ou du contenu soient exempts d'erreurs, ou encore que le contenu ou le serveur qui le rend disponible soit exempt de virus ou d'autres éléments nuisibles. Nous recommandons toujours aux utilisateurs du net de s'assurer qu'ils disposent bien de logiciels antivirus à jour.

## **10. Responsabilité**

Le Client utilise les Produits et Services à ses risques et périls. StepChange s'engage à fournir et à mettre à disposition les Produits et Services achetés mais sans pouvoir donner de garantie sur le contenu et la qualité des Produits et Services lorsqu'ils sont produits par des tiers.

StepChange ne pourra en aucun cas être tenu des dommages directs ou indirects envers le Client en raison d'éventuelles défaillances techniques des systèmes informatiques nécessités pour la réalisation de la convention, en ce compris des défaillances techniques affectant le système de paiement, le système de mise à disposition, de Plateforme informatique, de serveurs, d'hébergement notamment.

En raison de la nature des informations et données qui sont communiquées, StepChange ne pourra être tenu pour responsable de la manière dont les informations seront traitées ou perçues par le Client. Les Services et Produits proposés sont des outils de développement professionnels qui sont de par leur nature intrinsèquement subjectifs. Ceux-ci peuvent ne pas correspondre à tous les profils. Il ne peut donc être question de considérer ceux-ci comme des obligations de résultat.

La garantie maximale à laquelle StepChange pourra être tenue correspond au prix de la facture payée et relative aux Produits ou Services mis en cause.

StepChange ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, d'une part en cas de force majeure, telle que définie par les cours et tribunaux, d'autre part en cas de faute du Client ou du fait imprévisible et/ou insurmontable d'un tiers au contrat, dont les fournisseurs tiers en ce compris les hébergeurs du Site.

StepChange ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une utilisation fautive, utilisation et/ou interprétation inappropriée des Produits et Services vendus eu égard à la nature même des informations et/ou formations qui sont données au travers des modules.

En cas de non-respect des Conditions générales applicables et/ou toutes autres dispositions légales applicables en l'espèce et/ou en cas d'actes posés en fraude des droits et/ou intérêts de StepChange autorisera celle-ci à suspendre ou à résilier, de plein droit, sans mise en demeure, le compte du Client.

StepChange se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts pour tout préjudice subi à la suite d'une violation intentionnelle ou non des dispositions contenues dans les présentes. Plus particulièrement, StepChange entend poursuivre toute diffusion ou utilisation prohibée des Produits mis à disposition à titre personnel. Toute diffusion ou utilisation prohibée donnera lieu au paiement d'un montant conventionnel forfaitaire minimum de 2.500€, outre les dommages et intérêts subis par StepChange. Ce montant sera dû sans qu'il n'y ait besoin d'établir le préjudice réellement subi.

StepChange ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de non-respect des dispositions légales éventuellement applicables dans les pays autres que la Belgique.

Le Client sera tenu pour responsable de tout acte posé qui soit de nature à préjudicier les intérêts de StepChange.

## **11. Utilisation du Site Web**

Le présent Site Web est uniquement destiné à un usage personnel. Vous ne pouvez pas modifier, copier, distribuer, transmettre, afficher, exécuter, reproduire, publier, vendre sous licence, exploiter commercialement, créer des œuvres dérivées, transférer ou vendre tout contenu, logiciel, produit ou service proposé sur le Site Web. Vous ne pouvez pas utiliser ce Site Web ou son contenu à des fins commerciales sur votre propre site internet.

Vous êtes personnellement responsable de l'utilisation que vous faites du Site Web et de l'ensemble de votre communication et des activités que vous faites sur ou dans le cadre du Site Web. Si vous êtes impliqué dans des activités interdites, ou dans des activités non-respectueuses des autres utilisateurs ou contraires aux présentes Conditions Générales de Vente, l'accès au Site Web pourra vous être refusé, temporairement ou définitivement.

## **12. Sites tiers**

Sur notre Site Web, nous pouvons insérer des hyperliens vers d'autres sites internet ou ressources exploitées par des parties tierces autres que StepChange, y compris des annonceurs StepChange n'a pas examiné tous les sites liés à son Site Web et n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de pages de ces sites externes, ni de la disponibilité de tels sites ou ressources externes. StepChange ne supporte aucune responsabilité, directement ou indirectement, quant aux pratiques de confidentialité ou au contenu de ces sites externes, y compris (mais sans limitation) toute publicité, produit ou autre matériel ou service disponible sur ou à partir de ces sites ou ressources externes, ni de tout dommage, perte ou infraction causée ou supposée causée par ou en relation avec l'utilisation ou l'évocation de ce genre de contenu, produit ou service disponible sur ces sites ou ressources externes.

## **13. Notre relation avec vous**

L'utilisation de notre Site Web n'entraîne pas de relation de co-entreprise, partenariat, de travail ou d'agence entre vous et StepChange. En aucun cas, le Client ne peut être considéré comme un représentant, un agent ou un employé de StepChange. Par conséquent, StepChange n'est pas responsable de toute représentation, action ou omission de votre part.

#### **14. Force majeure**

Si StepChange se voit empêchée, en tout ou en partie, de respecter ses obligations à l'égard du Client en raison d'une circonstance imprévue indépendante de sa volonté, il est question de force majeure. Dans ce cas, StepChange est habilitée à suspendre ses obligations pendant toute la durée de la force majeure.

#### **15. Traitement de vos données personnelles**

Les données personnelles fournies par le Client sont nécessaires au traitement et à l'exécution des commandes, ainsi qu'à la facturation et aux contrats de garantie. Si ces informations sont manquantes, la commande sera inévitablement annulée. La communication de données personnelles fausses ou erronées est considérée comme une violation des présentes Conditions Générales de Vente. Nous traitons toujours vos données personnelles conformément à notre Politique de Confidentialité, consultable sur notre Site Web.

#### **16. Droit applicable et juridictions compétentes**

Les présentes Conditions Générales de Vente, nos autres politiques et procédures sont régies par le droit belge et interprétées conformément à celui-ci. L'application de la Convention de Vienne est expressément exclue.

Tous les litiges en lien ou découlant des offres de StepChange ou des accords conclus avec elle sont soumis aux tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles (Belgique). Une médiation devra être prévue au préalable.

\*