

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La présente Charte sur la protection des données à caractère personnel a pour objet d'informer le Client de LUDILINGUA sur la collecte, le traitement, la transmission et la protection des données à caractère personnel le concernant.

Cette Charte est disponible sur le site internet <https://www.ludilingua.eu>.

La présente Politique est établie par l'ASBL LUDILINGUA, dont le siège social est sis à 6700 Arlon, Avenue Victor Tesch 48, inscrite à la BCE sous le numéro 0677.608.445

Ci-après, « Ludilingua » ou « nous », « nos ».

Nous sommes particulièrement attentifs à la protection des données à caractère personnel et au respect de la vie privée de toute personne amenée à entrer en contact avec nous.

Nous agissons en toute transparence, conformément aux dispositions nationales et internationales en la matière notamment, le Règlement (U.E.) 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, abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après dénommé le « règlement général sur la protection des données » ou « R.G.P.D. »).

Le présent document d'information relatif à la protection des données à caractère personnel décrit la manière dont nous traitons vos données ainsi que les droits que vous pouvez exercer sur les données qui vous concernent en qualité de personne concernée.

Il peut être modifié à tout moment, afin notamment de nous conformer à toute évolution réglementaire, jurisprudentielle ou technologique. Nous vous invitons à le consulter régulièrement.

Vous pouvez réagir à l'une des pratiques décrites ci-après en nous contactant.

1. Responsable du traitement des données à caractère personnel

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est l'ASBL LUDILINGUA, dont le siège social est sis à 6700 Arlon, Avenue Victor Tesch 48, 52, inscrite à la BCE sous le numéro 0677.608.445

Courriel : info@ludilingua.eu.

2. Pourquoi traitons-nous des données à caractère personnel et sur quelle(s) base(s) ?

Traitement	Finalité de l'utilisation	Fondement juridique du traitement
Prendre contact avec vous	Lorsque vous nous contactez via le formulaire de contact disponible sur notre site internet, nous avons besoin de vos données à caractère personnel pour vous recontacter.	Nous obtenons votre consentement au traitement des données (Art. 6.1.a du R.G.P.D.).

Fourniture de nos services	<p>Nous traitons les données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de nos services, à savoir la dispense de cours de langues (privés ou collectifs).</p> <p>Dans ce cadre, certaines informations sont stockées chez nous.</p>	<p>Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat qui nous lie à nos clients (article 6.1.b. du R.G.P.D.).</p> <p>Ce traitement est également nécessaire à la poursuite de notre intérêt légitime, dès lors que nous avons mis en balance cet intérêt et les intérêts ou libertés et droits fondamentaux du client (article 6.1.f. du R.G.P.D.).</p> <p>Dans certains cas, nous obtenons également votre consentement au traitement des données (Art. 6.1.a du R.G.P.D.).</p>
Recommandations de nos produits / services	<p>Si vous y avez consenti ou si nous sommes autrement autorisés à le faire, nous traiterons également vos données pour vous informer sur nos produits, services, événements et promotions.</p> <p>Nous pouvons vous fournir ces informations par le biais de différents canaux tels que le courrier électronique, le téléphone, les SMS, le courrier postal.</p>	<p>Ce traitement se fonde sur votre consentement au traitement des données (Art. 6.1.a du R.G.P.D.). Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en nous contactant.</p>
Promotion de nos produits/services	<p>Si vous y avez consenti ou si nous sommes autorisés à le faire, nous pouvons utiliser des photos pour faire la promotion de nos services sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Instagram) et dans le cadre de nos newsletters.</p>	<p>Ce traitement se fonde sur votre consentement au traitement des données (Art. 6.1.a du R.G.P.D.). Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en nous contactant.</p>

3. Quelles sont les données à caractère personnel qui sont traitées et d'où proviennent-elles ?

Traitement	Les données collectées et traitées	Modalités de la collecte
Prendre contact avec vous	<p>Nom Adresse e-mail Numéro de téléphone</p>	<p>Directement auprès du client</p>
Fourniture de nos services	<p><u>Les informations qui sont stockées chez nous sont les suivantes :</u></p> <p>Données d'identification personnelle (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone).</p> <p>Données d'identification électronique (adresse e-mail et mot de passe).</p> <p>Données financières relatives au paiement des prestations (nom de votre banque, n° de compte).</p>	<p>Directement auprès du client</p>

Recommandations de nos produits / services	Données d'identification personnelle (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) Données d'identification électronique (adresse e-mail)	Directement auprès du client
Promotion de nos produits/services	Photos des clients ou des élèves qu'ils inscrivent (nous nous engageons toutefois à flouter les visages des enfants)	Par nous-mêmes, lors des cours et évènements

4. Avec qui partageons-nous les données à caractère personnel ?

Nous ne partageons pas vos données avec des tiers.

Vos données sont conservées dans l'Union Européenne et ne sont pas transférées vers des pays tiers.

5. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Le traitement	Durée
Prendre contact avec vous	Les données sont supprimées dans un délai raisonnable après la prise de contact, sauf si vous contractez avec nous ou nous demandez de conserver vos données à des fins de prospection ultérieure (cfr. durées de conservation applicables aux traitements suivants).
Fourniture de nos services	La durée de conservation est de 5 ans à compter de l'exécution des services.
Recommandation de nos produits/ services	Les recommandations de nos produits / services cessent 1 an à compter de l'exécution des services (ou immédiatement lorsque vous retirez votre consentement).
Promotion de nos produits/services	La promotion de nos produits/services cessent 1 an à compter de l'exécution des services (ou immédiatement lorsque vous retirez votre consentement)

6. Comment protégeons-nous les données à caractère personnel ?

En toutes circonstances, nous assurons un niveau adéquat de sécurité technique et organisationnelle des données personnelles des clients, en vue de les prémunir de toute fuite de données, notamment la perte, la destruction, la divulgation publique, l'accès non autorisé ou tout usage abusif. Cependant et si le client a connaissance de l'existence d'une fuite de données ou s'il en suspecte une, nous lui demandons de nous la signaler immédiatement en nous contactant.

Pour des raisons de sécurité, la liste des sous-traitants, leur domaine d'activités, la finalité poursuivie et le cas échéant le pays dans lequel les données sont traitées et hébergées ne sont pas disponibles sur notre site mais à la première demande des personnes concernées.

7. Quels sont les droits des clients, en lien avec la protection de leurs données à caractère personnel ?

Excepté si une disposition légale en vigueur ne le permet pas, en ce compris le R.G.P.D., les clients ont les droits suivants :

- Le droit d'accès en ce compris le droit de savoir que nous traitons leurs données personnelles ;
- Le droit de recevoir une copie des données traitées ;
- Le droit de rectification des données traitées ;
- Le droit de retrait du consentement ;
- Le droit de s'opposer au traitement de leurs données personnelles notamment si leurs données personnelles sont traitées sur la base de notre intérêt légitime ;
- Le droit de limiter le traitement des données traitées ;
 - o Si le client conteste l'exactitude de ces données. Dans l'attente de l'évaluation des intérêts en présences avant l'exercice du droit d'opposition au traitement de certaines données personnelles.
 - o Si le traitement de ses données personnelles est illégitime, mais que le client ne souhaite néanmoins pas exercer son droit à l'effacement des données.
 - o Si nous n'avons plus besoin des données personnelles du client, mais qu'il en a besoin dans le cadre d'une action en justice.
- Le droit à l'effacement des données traitées ;
- Le droit à la portabilité des données traitées ;
- Le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données :

www.autoriteprotectiondonnees.be
Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles
Téléphone : +32 (0)2 274 48 00
Télécopie : +32 (0)2 274 48 35
Courriel : contact@apd-gba.be

Pour de plus amples informations sur les plaintes et voies de recours possibles, les clients sont invités à consulter la page suivante de l'Autorité de protection des données : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

Nous ne manquerons pas de donner suite aux demandes du client dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois qui suit la réception de sa demande, nous l'informerons des suites que nous y avons

réservées.

Selon la difficulté de sa demande ou le nombre de requêtes que nous recevons d'autres personnes, ce délai pourra être prolongé de deux mois. Dans ce cas, le client sera averti de cette prolongation dans le mois suivant la réception de son formulaire.

En toutes circonstances, lors de la communication de ces informations, nous sommes toujours dans l'obligation de tenir compte des droits et libertés des autres personnes.

Le client peut exercer ses droits en nous contactant à l'adresse mail suivante : info@ludilingua.eu ou par envoi postal à l'adresse 6700 Arlon, Avenue Victor Tesch, 48.

Nous prions nos clients de joindre à leur demande les pièces ou informations nécessaires à prouver leur identité, à défaut nous pourrions leur revenir afin de solliciter une preuve de leur identité, par exemple une copie de leur carte d'identité, en vue de donner les suites utiles à leur demande.

Enfin, lorsque la demande d'exercice de droit est manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif, elle pourra être refusée ou faire l'objet du paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées.

8. Quel est le droit applicable et la juridiction compétente ?

La présente Politique est régie par le droit belge. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution de la présente Politique sera soumis au droit belge.

9. Utilisons-nous des cookies ou autres traceurs ?

Nous utilisons des cookies sur notre site internet.

Un cookie est un petit fichier texte qui peut être placé sur votre ordinateur, téléphone ou tablette lorsque vous visitez notre site Internet ou allez sur notre Application. Des informations sont enregistrées dans ce fichier texte (par exemple votre choix de langue pour faciliter votre navigation).

Certains cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du site internet. Sans eux, vous ne pouvez pas naviguer sur le site internet.

Nous utilisons des **cookies « essentiels »**. Vu la nécessité technique, seule une obligation d'information s'applique, et ces cookies sont placés dès que vous accédez au site Internet.

Avec votre consentement, nous appliquons également :

Des **cookies fonctionnels** qui nous permettent d'offrir des fonctionnalités améliorées et personnalisées, telles que la sauvegarde de vos préférences en matière de cookies.

Ces cookies ne peuvent être refusés si vous désirez naviguer sur le site internet, mais ils ne seront placés qu'une fois que vous aurez confirmé votre choix concernant le placement des cookies.

Des **cookies analytiques** qui nous aident à comprendre comment les utilisateurs interagissent avec notre site internet en recueillant et récoltant des informations de manière anonyme. Ces cookies nous permettent d'analyser les tendances de navigation des utilisateurs et d'améliorer l'expérience globale sur le site.

Vous pouvez refuser le placement de ces cookies si vous le souhaitez.

Des **cookies de performance** qui sont utilisés pour comprendre et analyser les performances de site internet et ses fonctionnalités, afin d'améliorer la navigation des utilisateurs.

Vous pouvez refuser le placement de ces cookies si vous le souhaitez.

Des **cookies publicitaires** qui sont utilisés pour diffuser des annonces qui sont pertinentes et engageantes pour les utilisateurs et qui peuvent être utilisés par des annonceurs tiers qui publient des annonces personnalisées en fonction des intérêts des utilisateurs.

Vous pouvez refuser le placement de ces cookies si vous le souhaitez.

Si vous voulez savoir quels cookies sont installés sur votre appareil ou si vous souhaitez les supprimer, vous pouvez utiliser un paramètre de votre navigateur. Vous trouverez davantage d'explications sur la manière de procéder via les liens ci-dessous :

- [Firefox](#) et [Firefox \(mobile\)](#) ;
- [Chrome](#) et [Chrome \(mobile\)](#) ;
- [Safari](#) et [Safari \(mobile\)](#) ;
- [Internet Explorer](#) ;
- [Microsoft Edge](#)

Si vous utilisez un autre navigateur, vous pouvez vérifier si la procédure pour votre navigateur est reprise sur le site Internet www.allaboutcookies.org/manage-cookies.

10. Modifications

Nous pouvons à tout moment apporter, pour différentes raisons, des corrections, des compléments ou des modifications au présent document d'information sur la politique de protection des données. La version la plus actuelle peut être consultée en permanence sur notre site internet.

1. Champ d'application

1.1. LUDILINGUA dispense des cours et des stages de langues vivantes à des élèves. Le Client est celui qui commande les cours auprès de LUDILINGUA.

1.2. Les présentes conditions générales définissent les obligations de LUDILINGUA et du Client et sont applicables dans tous leurs rapports contractuels.

1.3. LUDILINGUA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Le cas échéant, chaque commande se verra appliquer les conditions générales en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

1.4. Toute dérogation aux présentes conditions générales doit faire l'objet d'un écrit signé par LUDILINGUA.

2. Formules de cours - Centres

2.1. LUDILINGUA propose des cours particuliers et des cours collectifs. Les stages sont collectifs.

2.2. Les cours peuvent être dispensés à des enfants, des adolescents ou des adultes.

2.3. Les cours sont dispensés au sein des centres LUDILINGUA à Liège, Arlon et Libramont. Ils peuvent également être dispensés au domicile de l'élève, dans les écoles ou dans les entreprises qui inscrivent les membres de leur personnel comme élèves.

3. Inscription

3.1. L'inscription aux cours collectifs et aux stages se fait sur le site internet www.ludilingua.eu. Le contrat est réputé conclu lorsque le Client a sélectionné et payé le cours/stage auquel il souhaite s'inscrire ou inscrire un élève. Si le Client choisit le mode de paiement mensuel, le contrat est conclu après le paiement des frais d'inscription. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. Le contrat conclu à distance ne peut faire l'objet d'un droit de rétractation dans la mesure où il porte sur des services liés à des activités de loisirs et qu'il porte sur une période d'exécution spécifique (calendrier des cours) (article VI.53, 12° du Code de droit économique).

3.2. L'inscription aux cours particuliers ou aux cours ayant lieu en école ou en entreprises ont lieu uniquement en contactant LUDILINGUA par e-mail à l'adresse info@ludilingua.eu. LUDILINGUA communiquera un devis au Client. Le contrat est réputé conclu lorsque le Client a accepté le devis et payé l'acompte réclamé par LUDILINGUA.

4. Tarifs

4.1. Les prix des cours collectifs et stages figurent sur le site internet www.ludilingua.eu. Les prix des cours particuliers, cours en école ou en entreprise sont communiqués sur demande du Client et par e-mail, par LUDILINGUA.

4.2. Les prix sont fermes et non révisables, et s'entendent en euros (€), hors taxes éventuelles.

4.3. Dans le cas où les cours/stages sont dispensés à domicile, dans une école ou dans une entreprise, des frais de déplacement s'appliquent.

5. Paiement

5.1. Les cours/stages peuvent être payés en une fois (formule annuelle) ou mensuellement. Dans le cas où le Client opte pour un paiement mensuel, les frais d'inscription doivent être payés lors de l'inscription.

5.2. En cas de paiement mensuel, le Client est tenu de procéder à une domiciliation et le mandat de domiciliation européenne SEPA doit être envoyé à LUDILINGUA au plus tard le dernier jour

ouvrable du mois en cours au moment de l'inscription. A défaut, LUDILINGUA pourra procéder à l'annulation de l'inscription, avec effet immédiat.

5.3. La domiciliation est prélevée entre le 5^e et le 10^e jour ouvrable du mois. A défaut pour LUDILINGUA de pouvoir prélever le montant dû par le Client, LUDILINGUA se réserve le droit de mettre fin au Contrat avec effet immédiat et sans indemnités au profit du Client. Dans ce cas, l'élève ne pourra plus se présenter aux cours.

6. Défaut de paiement

6.1. Si le Client est une entreprise, tout retard de paiement d'une facture ou d'une échéance mensuelle à son échéance entrainera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard au taux de 8% l'an et une indemnité forfaitaire équivalente à 10% du montant impayé, avec un minimum de 50,00 EUR.

6.2. Si le Client est un consommateur au sens du Livre XIV du Code de droit économique, le taux de l'intérêt de retard est celui prévu à l'article XIX.4. du Code de droit économique, et la clause pénale est fixée comme suit :

- 20,00 EUR si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30,00 EUR augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500,00 EUR si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500,00 EUR ;
- 65,00 EUR augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 EUR avec un maximum de 2000,00 EUR si le montant restant dû est supérieur à 500,00 EUR.

Les intérêts de retard et la clause pénale seront dus à défaut de paiement, par le Client consommateur, dans un délai de 14 jours suivants l'envoi d'un premier rappel.

6.3. Les mêmes taux de retard et indemnités s'appliqueront réciproquement à toute somme éventuellement due par LUDILINGUA au Client consommateur en raison de la convention conclue, et ce à partir de la date à laquelle ce paiement au Client est devenu exigible.

7. Conditions de report des cours

7.1. Le calendrier des cours est fixé à l'avance.

7.2. Uniquement pour ce qui concerne les cours particuliers (également ceux donnés en entreprise et école), le Client peut reporter un maximum de 10% des cours par an, aux conditions fixées à l'article 7.3. Les cours collectifs et les stages ne peuvent être reportés.

7.3. Les cours dont question à l'article 7.2. ne peuvent être reportés que si le Client prévient LUDILINGUA au minimum 48 heures ouvrables avant le début du cours. A défaut de respecter ce délai, l'élève sera supposé avoir assisté au cours et le cours devra être payé ou ne sera pas récupéré/reporté.

8. Conditions d'annulation de l'inscription

Dans le cas où un Client souhaite annuler une inscription après la conclusion du contrat, les modalités de remboursement seront les suivantes :

- LUDILINGUA remboursera 80% du montant de l'inscription si l'annulation a lieu plus de 60 jours calendriers avant le début du cours/stage ;
- LUDILINGUA remboursera 50% du montant de l'inscription si l'annulation a lieu entre 30 et 60 jours calendriers avant le début du cours/stage ;
- LUDILINGUA ne remboursera pas l'inscription si le Client annule moins de 30 jours calendriers avant le début du cours/stage.

9. Absence de l'élève – absence du professeur

9.1. Excepté le cas où l'absence de l'élève est annoncée conformément au délai prévu à l'article 7.3. et qu'un report est demandé conformément à l'article 7.2, toute absence à une séance de cours n'est pas récupérable.

9.2. En cas d'absence du professeur et si LUDILINGUA n'a pas su le remplacer, LUDILINGUA s'engage à dispenser le cours manqué durant les semaines de récupération, soit durant la dernière quinzaine du mois de juin ainsi que la première semaine de juillet. Le Client recevra un appel ou un e-mail en cas d'absence du professeur et de report du cours.

10. Responsabilité

10.1. LUDILINGUA n'est pas responsable de tout fait ou dommage (accident, dégâts matériels) qui se déroulerait en dehors des heures de cours et en dehors du local où ils sont dispensés. Pour les incidents qui se dérouleraient durant les cours/stages, LUDILINGUA n'est responsable que des dommages qui découlent d'une faute dans son chef ou dans le chef de l'un de ses représentants ou professeurs.

10.2. Les élèves mineurs doivent être amenés et recherchés à la porte d'entrée du centre où le cours/stage est dispensé.

11. Comportement de l'élève

11.1. L'élève est tenu de respecter les horaires de cours, le professeur et le matériel qui est mis à sa disposition.

11.2. Tout comportement inapproprié, déplacé ou perturbant le cours/stage ne sera pas toléré et LUDILINGUA pourra procéder à la résiliation du contrat avec effet immédiat et sans indemnité ni remboursement de l'inscription au profit du Client.

12. Propriété intellectuelle

LUDILINGUA est le titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle portant sur les supports de cours et les visuels repris sur son site internet et sa documentation commerciale. Toute reproduction totale ou partielle, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de LUDILINGUA, est strictement interdite.

13. Protection des données à caractère personnel

Les données personnelles du Client sont collectées et traitées par LUDILINGUA selon les modalités prévues dans la politique de confidentialité soumise au Client avant la conclusion du contrat et publiée sur le site internet de LUDILINGUA.

14. Litige

Tout litige qui découlerait de l'exécution du contrat ou des présentes conditions générales est soumis au droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux situés dans l'arrondissement du siège social de LUDILINGUA sont compétents, sauf si le Client est un consommateur, auquel cas le litige peut être porté devant les juridictions de l'arrondissement dans lequel il a établi son domicile.