



CONDITIONS GÉNÉRALES (D'UTILISATION)

Le site web will.be (ci-après le '*Site web*') et la plateforme Will (accessible via le Site web, ci-après la '*Plateforme*') sont mis à disposition par HUMAN EXCELLENCE BV, dont le siège social est situé à 3010 Leuven (Belgique), Heidebergstraat 262, sous le numéro d'entreprise 0892.755.336, le numéro de TVA BE 0892.755.336 et le nom commercial 'Will' (*Will*, *nous* ou toute autre expression similaire).

Les présentes conditions générales (d'utilisation) (ci-après les '*Conditions*') s'appliquent à l'accès et à l'utilisation du Site web et de la Plateforme, ainsi qu'aux programmes qui peuvent être achetés par l'intermédiaire de la Plateforme.

Ces programmes concernent le coaching dans les domaines mind, body, work and life et ne peuvent être utilisés qu'en ligne, via la Plateforme, après achat (ci-après les '*Programmes*').

Les présentes Conditions, ainsi que la [Politique de confidentialité](#) et la [Politique en matière de cookies](#), constituent un accord contraignant entre Will et l'utilisateur du Site web, de la Plateforme et/ou des Programmes ('*Utilisateur*', '*vous*' ou toute autre expression similaire).

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions avant d'utiliser le Site web, la Plateforme et/ou les Programmes, car elles contiennent des dispositions sur l'accès, la responsabilité, la résolution des litiges, etc.

Nous vous recommandons d'imprimer et de conserver une copie des présentes Conditions générales ou de les enregistrer sur votre ordinateur.

Pour toute question ou réclamation, veuillez nous contacter à l'adresse mail@will.be ou au numéro +32 (0)468 58 59 60. Nous nous efforçons d'y répondre dans les meilleurs délais, et au moins dans les 14 jours.

1. Acceptation des Conditions

L'utilisation du Site web, de la Plateforme et/ou des Programmes implique l'acceptation par l'Utilisateur des Conditions générales. Si vous ne comprenez pas les Conditions (ou une partie d'entre elles), ou si vous n'êtes pas d'accord avec (une partie de) leur contenu lorsque vous les lisez, vous êtes prié de ne pas utiliser le Site web, la Plateforme et/ou les Programmes.

Vous devez accepter les Conditions dans leur intégralité lorsque vous vous inscrivez ou achetez un Programme sur la Plateforme. En cochant la case « J'ai lu intégralement et compris les Conditions générales et j'en accepte le contenu » lors de l'inscription et/ou de l'achat, vous reconnaissez avoir intégralement lu, compris et accepté ces Conditions générales.



Si vous n'acceptez pas les Conditions générales lors de l'inscription et/ou de l'achat, vous ne pouvez pas utiliser la Plateforme ou acheter le Programme, respectivement.

Seuls les Utilisateurs enregistrés peuvent avoir accès et utiliser la Plateforme.

2. Programmes

2.1 Offre

Will vend les Programmes sur sa Plateforme. Will peut compléter, modifier ou interrompre l'offre de Programmes à la vente à tout moment sans en avertir l'Utilisateur et sans droit à une quelconque compensation pour l'Utilisateur, étant entendu que les Programmes achetés resteront toujours disponibles pour l'Utilisateur qui les a achetés.

2.2 Achat

Pour acheter des Programmes, nous vous demandons (i) de vous identifier (via votre compte ou en saisissant votre prénom/nom/adresse e-mail), (ii) d'indiquer si vous souhaitez une facture (nom et forme de la société, siège social et numéro de TVA), (iii) choisir un mot de passe (si vous n'avez pas encore de compte), (iv) introduire un éventuel code promotionnel (voir ci-dessous au point 2. 4), (v) cocher les cases « *J'ai lu intégralement et compris les Conditions générales et j'en accepte le contenu* » et « *J'ai lu intégralement et compris la politique de confidentialité et la politique en matière de cookies et j'en accepte le contenu* » et, si vous le souhaitez, de cocher les cases « *Oui, Will pourra m'envoyer des encouragements pendant le programme* » et « *Oui, Will pourra m'informer des nouveaux programmes et articles de blog* », et (vi) de cliquer sur « S'INSCRIRE ET PAYER » pour finaliser l'achat.

L'accord est établi une fois que Will a correctement reçu votre paiement et que vous avez reçu une confirmation de votre achat par e-mail.

Les programmes que vous avez achetés sont visibles sur la Plateforme.

2.3 Manuel

Après l'achat de chaque Programme, vous êtes libre de choisir si vous souhaitez également recevoir un livret de travail (manuel Will). Pour ce faire, vous devez (i) cocher la case « *Oui, je souhaite recevoir gratuitement un manuel Will* », (ii) saisir votre adresse (en cochant la case « *Utilisez la même adresse que pour ma facture* » ou saisir le nom de votre rue, le numéro/boîte, le code postal et la ville) et (iii) cliquer sur « *ENVOYER* ». Vous pouvez commander un manuel au maximum par Programme acheté.

Le manuel sera envoyé dans un emballage neutre, sans aucune mention de Will.

Ces manuels sont gratuits et les frais d'expédition sont à la charge de Will (en cas d'expédition en Belgique et aux Pays-Bas).

2.4 Codes promotionnels

Nous émettons régulièrement des codes promotionnels, qui peuvent être utilisés lors de l'achat de Programmes.

Les codes promotionnels n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent.



Si le code promotionnel est unique, il n'est pas transférable et ne peut être utilisé que par l'Utilisateur concerné.

Le cas échéant, Will se réserve le droit d'annuler ou bloquer le code promotionnel.

2.5 Droit de rétractation

Si le Programme que vous avez acheté ne correspond pas à vos attentes, vous pouvez exercer votre droit de rétractation dans les 14 jours suivant votre achat de ce Programme. Will se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'effectuer votre remboursement par le biais d'un code promotionnel Will, par virement bancaire ou par votre méthode de paiement initiale, en fonction des capacités de nos fournisseurs de services de paiement et d'autres facteurs. Des frais administratifs de 25 euros seront facturés et retenus pour un remboursement. Aucun remboursement ne vous sera accordé si vous en faites la demande après l'expiration de la période de 14 jours.

Afin d'exercer ce droit de rétractation, contactez-nous à l'adresse klachten@will.be pour demander un remboursement en indiquant la raison pour laquelle vous n'êtes pas satisfait et souhaitez être remboursé. Nous vous contacterons pour en savoir plus sur les raisons de votre insatisfaction et sur ce qui n'a pas fonctionné. Nous discuterons de la manière dont vous avez vécu les exercices et tenterons de déterminer pourquoi vous n'obtenez pas de résultats. Peut-être pourrons-nous trouver ensemble une solution et vous remettre sur les rails. Dans le cas contraire, nous vous remboursons votre argent suivant les options indiquées ci-dessus.

2.6 Droit d'utilisation des Programmes

En achetant le Programme, vous recevez une licence (droit d'utilisation) personnelle, mondiale, non transférable, non exclusive et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence concernant le Programme pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle qu'il contient.

3. Votre usage du Site web, de la Plateforme et des Programmes

Vous ne pouvez utiliser le Site web, la Plateforme et les Programmes que conformément aux présentes Conditions générales et dans le respect de toutes les lois applicables et de l'usage qu'en ferait une personne prudente et attentive.

Les équipements nécessaires à l'utilisation des Programmes (smartphone, tablette, PC, connexion internet, etc.) sont naturellement à votre charge sans vous donner droit à un quelconque remboursement de notre part.

4. Comptes, mots de passe et sécurité

Vous devez disposer d'un compte pour accéder à la Plateforme. Ce compte est créé lors du premier achat d'un Programme, voir ci-dessus.

L'Utilisateur est seul responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité des identifiants et des mots de passe (pour la Plateforme), et de toutes les activités qui ont lieu sous ces identifiants et mots de passe, que l'activité soit autorisée ou non (sur la Plateforme).



Veillez nous contacter immédiatement si vous pensez qu'une personne non autorisée connaît votre mot de passe ou si le mot de passe est utilisé de manière non autorisée. Si nous soupçonnons des violations de la sécurité ou une utilisation abusive de la Plateforme, nous sommes en droit de vous demander de changer votre mot de passe ou de suspendre votre compte.

Nous ne sommes pas responsables des pertes ou dommages résultant de l'incapacité de l'Utilisateur à protéger son mot de passe et/ou son compte.

Chaque compte est personnel et ne peut donc être transféré ou prêté à des tiers.

Will ne peut et ne sera pas tenu responsable de toute perte ou de tout dommage résultant d'un manquement à ces obligations.

5. Protection des données personnelles et de la vie privée

Lorsque des données personnelles sont collectées et traitées, Will attache la plus grande importance à la protection de votre vie privée dans le cadre du traitement de ces données personnelles. Veuillez lire notre [politique de confidentialité](#) et notre [politique en matière de cookies](#) à cet égard.

Dans le cadre du suivi, Will recueille et traite les informations relatives à l'utilisation du Site web et de la Plateforme. Le suivi vise à obtenir des éclaircissements sur l'utilisation du Site web et de la Plateforme afin, notamment, de pouvoir procéder à des ajustements en temps utile et de répondre aux besoins des utilisateurs. Pour ce suivi, les informations seront collectées au niveau de la population, et non au niveau de l'utilisateur individuel. Ces données anonymisées seront stockées séparément des données saisies par les Utilisateurs.

6. Propriété intellectuelle

Toutes les informations figurant sur le Site web et la Plateforme, y compris tous les programmes, blogs, textes, photographies, films, images, données, bases de données, logiciels, dénominations, noms de domaine, marques, logos et autres éléments apparaissant sur le Site web et la Plateforme (les *'Informations'*), sont protégées par les droits de propriété intellectuelle de Will.

Sans accord écrit préalable de Will, il est interdit de stocker, reproduire, modifier, divulguer, distribuer ou transmettre les informations gratuitement ou contre rémunération d'une manière qui viole les droits de propriété intellectuelle de Will.

Les Informations, et en particulier les Programmes, sont exclusivement destinées à un usage personnel et non commercial. Vous ne pouvez pas reproduire (sous réserve de ce qui est indiqué ci-dessus), publier, transmettre, distribuer, afficher, exécuter, adapter ou modifier les Informations ou toute partie de celles-ci, ni créer des œuvres dérivées de ces Informations, les vendre ou les exploiter. Vous ne pouvez pas non plus utiliser les Informations ou autres à des fins publiques ou commerciales.

Certaines marques, appellations commerciales, marques déposées et logos utilisés ou affichés sur le Site web, la Plateforme et dans les Informations sont des marques et appellations commerciales déposées ou non déposées de Will ou de tiers. Rien de ce qui figure sur le Site web et la Plateforme ne doit être interprété comme vous conférant, implicitement, expressément ou autrement, un droit ou une licence d'utilisation d'une marque, d'une appellation commerciale ou de logos présents sur le Site web, sur la Plateforme ou dans les Informations.



Nous nous réservons le droit d'agir (y compris d'intenter une action en justice) contre toute violation de ce qui précède ou de tout autre élément des Conditions par une quelconque partie.

7. Services

Will s'efforce de tenir les informations du Site web et de la Plateforme aussi à jour que possible. Néanmoins, les informations affichées peuvent ne plus être exactes, complètes ou incomplètes. Si vous pouvez nous le signaler pour que nous ayons la possibilité de corriger ces informations, nous n'acceptons toutefois aucune responsabilité à cet égard.

En outre, nous mettons tout en œuvre pour protéger et sécuriser le Site web, la Plateforme et les Programmes par tous les moyens raisonnables et pour minimiser les désagréments causés par des erreurs techniques. Toutefois, nous ne pouvons pas exclure la possibilité que de telles erreurs se produisent, et nous ne pouvons donc pas en être tenus responsables. De surcroît, le Site web et la Plateforme doivent faire l'objet de maintenances ponctuelles. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que l'accès au Site web, à la Plateforme et aux Programmes ne sera jamais interrompu ou entravé. Par conséquent, Will ne sera pas responsable en cas d'indisponibilité du Site web, de la Plateforme ou des Programmes pour l'une des raisons susmentionnées.

Will déploiera tous les efforts raisonnables pour protéger le Site web et la Plateforme contre les virus informatiques et autres logiciels malveillants. Toutefois, compte tenu de la nature de ces dangers, vous reconnaissez que nous ne pouvons assurer une protection absolue et que vous prendrez vous-même toutes les mesures nécessaires pour protéger vos propres équipements ou programmes.

Will est membre de BeCommerce et souscrit au [code de conduite du label BeCommerce](#). Si vous deviez avoir un différend avec Will concernant le respect par Will du présent code de conduite, vous pouvez, après avoir d'abord tenté de résoudre le différend directement avec Will, déposer une plainte auprès du comité de résolution des différends de BeCommerce à l'aide du lien suivant : https://www.becommerce.be/fr_BE/alternative-dispute-resolution.

Pour les litiges de nature transfrontalière, vous pouvez faire appel à la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne via ce lien : ec.europa.eu/odr.

8. Responsabilité

Dans toute la mesure permise par la loi, Will ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects ou consécutifs (tels que, mais sans s'y limiter, la perte de temps, les dommages émotionnels, la perte d'opportunité, la perte de données, la perte de profits, etc.) directement ou indirectement liés à l'utilisation du Site web, de la Plateforme et des Programmes, y compris, mais sans s'y limiter, les actions prises par vous suite aux informations qui étaient ou sont disponibles sur le Site web ou la Plateforme, l'incapacité d'utiliser le Site web ou la Plateforme, le fait que certaines informations ne soient pas exactes ou complètes, etc.

Sous réserve de la législation en vigueur, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle de Will à l'égard des dommages directs liés à l'utilisation (i) du Site web et de la Plateforme est limitée à 25 euros et (ii) des programmes est limitée au prix d'achat du programme concerné. Toutefois, aucune disposition des présentes Conditions d'utilisation n'exclut la responsabilité de Will en cas d'intention délibérée ou de négligence grave.

9. Résiliation et suspension de votre compte

Vous pouvez résilier votre compte à tout moment. Pour ce faire, connectez-vous et cliquez sur 'Supprimer le profil' en bas de la rubrique 'Mon profil'.

Sans préjudice de ses autres droits en vertu des présentes Conditions et de la législation en vigueur, Will peut, avec effet immédiat et sans intervention d'un tribunal, suspendre ou résilier votre compte si vous violez les présentes Conditions et, si cette violation est réparable, si vous n'y remédiez pas entièrement dans un délai raisonnable, en fonction des circonstances spécifiques. En cas de suspension de votre compte conformément aux présentes Conditions, votre accès à la Plateforme et votre droit d'utiliser les Programmes seront temporairement résiliés pour la durée de la suspension.

10. Modification

Will se réserve toujours le droit de modifier les Conditions générales et vous en informera chaque fois par e-mail, avant que les nouvelles Conditions générales ne prennent effet.

11. Dispositions générales

Il vous incombe de vérifier les lois, statuts, réglementations et règles locales et internationales (y compris les conditions d'âge minimum) applicables et de les respecter.

Si une partie des présentes Conditions est, pour quelque raison que ce soit, jugée invalide ou inapplicable par un tribunal ou une autorité judiciaire de la juridiction compétente, cette partie ne sera pas applicable, sans toutefois affecter les autres dispositions des Conditions concernées, et la disposition jugée invalide ou inapplicable sera remplacée par une disposition valide ou applicable aussi proche que possible de l'intention initiale des parties.

Si nous/vous n'exerçons/n'exercez pas les droits en tout ou en partie ou si nous/vous faisons/faites l'impasse sur une violation de l'accord, l'exercice ultérieur de ce droit par nous/vous ne sera pas empêché et nous/vous ne renonçons/renoncez pas au droit d'agir contre des violations ultérieures de la même ou de toute autre disposition de l'accord. Nos/vos droits et recours en vertu du contrat sont cumulatifs, et l'exercice d'un droit ou d'un recours ne limite en aucune façon nos/vos droits d'exercer tout autre droit ou recours.

12. Droit applicable et juridiction

Les Conditions et tout litige découlant de ou en rapport avec les Conditions seront régis par et interprétés conformément au droit belge.

Tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions sera tranché définitivement par les tribunaux compétents de Louvain (Belgique).

Dernière mise à jour : 09/01/2023