

CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (en abrégé CGV) s'appliquent à toutes les offres et activités en ce compris tous les événements, cadeaux, téléchargements, formations, ateliers, coachings, accompagnements thérapeutiques ou non, les bons de commande et ventes de produits et / ou de services en ligne ainsi que toutes autres ventes de biens et / ou de services présentés ou proposés sur le site *SYLVIE FLAHAUT – Coloriste de Vie* (www.sylvieflahaut.com), ses représentants et / ou ses mandataires, ci-après désignés sous le terme unique « *SITE* ». Le terme « *CLIENT* » recouvre les notions de client(e), de patient(e), de stagiaire, d'étudiant(e) et / ou de participant(e) aux activités du site. Le terme « *ACTIVITÉ* » recouvre tous les services et activités mentionnés ci-dessus.

Le site se réserve le droit de réviser les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles CGV s'appliqueront à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre le site et le client. La signature d'un bon de commande implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes CGV ainsi qu'à toute version ultérieure de même que son engagement à les respecter. Le client reconnaît que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants lui permettant de s'assurer de l'adéquation des services ou activités commandés à ses besoins ou qu'il a eu la possibilité de demander des informations complémentaires en contactant le site. Le bon de commande signé par le client vaut contrat entre le client et le site, définissant les droits et obligations de chacun. Toute commande de bien ou de service, de même que toute inscription à une activité proposés par le site implique l'acceptation des présentes CGV.

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DE PAIEMENT

L'inscription à une activité proposée par le site ou la prise de rendez-vous se fait par téléphone, par mail (sylvie@sylvieflahaut.com), par Messenger™, au moyen d'un bon de commande, via le site ou par tout autre système d'inscription reprenant les coordonnées complètes du client. Le site se réserve le droit de refuser une inscription pour tout motif légitime et non-discriminatoire.

Toute inscription doit être accompagnée du règlement de l'acompte ou de la totalité selon les modalités particulières indiquées. Lorsqu'il est exigé, l'acompte contractuel est fixé à 25% du prix total TVAC avec un minimum de 15,00 €. Tout paiement - en euro - se fait uniquement par compte bancaire / PAYPAL™, en espèces, au moyen d'un terminal BANCONTACT™, d'une application bancaire certifiée ou via un lien internet approprié. Les données bancaires sont indiquées au client au plus tard au moment de son inscription.

Une inscription n'est prise en compte et validée qu'après paiement de l'acompte contractuel. Le paiement du solde se fait en fonction des conditions particulières de chaque activité. L'acompte contractuel doit être réglé à la signature du bon de commande ou à la confirmation – par le client – de son inscription. Au cas où un acompte partiel serait accepté par le site, le solde de cet acompte doit être versé par le client sur le compte du site dans les sept jours calendrier suivants. En cas de paiement partiel de l'acompte contractuel, les avantages promotionnels mentionnés dans le bon de commande et / ou sur tout autre moyen de communication utilisé à cette fin sont définitivement perdus. L'acompte versé n'est remboursable que si le client fait valablement usage de son droit de rétractation. Sauf convention contraire, l'inscription à un rendez-vous thérapeutique n'est pas soumise à l'obligation de payer un acompte.

En cas d'inscription à une activité dans les quatorze jours qui précèdent celle-ci, le client renonce expressément à son droit de rétractation et donc à tout remboursement des montants payés.

Sous certaines conditions discrétionnaires, le site peut accorder un étalement des paiements sans intérêt et ce en toute confidentialité. Au cas, où le client aurait opté pour un paiement échelonné, il devra effectuer les paiements aux dates prévues à la commande. En cas de non-respect de l'échelonnement accepté par le site, le solde restant dû sur le prix total augmenté d'une indemnité forfaitaire de 50,00 € pour frais administratifs devient exigible immédiatement. La participation effective à une activité n'est autorisée que si le client est en ordre de paiement pour l'ensemble de ses commandes. Pour la facturation, la demande est à envoyer par mail (sylvie@sylvieflahaut.com) au plus tard le jour de l'inscription avec mention des nom, prénom, n° de téléphone, personne de contact, adresse et n° de TVA. A l'exception du droit de rétractation, l'inscription à une offre promotionnelle n'est jamais remboursée.

RENONCIATION, REPORT ET ANNULATION

Toute renonciation d'inscription et / ou annulation de participation à une activité doit se faire par écrit (courriel à sylvie@sylvieflahaut.com) dans les plus brefs délais. La renonciation ou l'annulation qui n'est pas confirmée par écrit implique le renon à son droit au remboursement par le client. Le client non professionnel dispose d'un droit de renonciation appelé « *droit de rétractation* » de quatorze jours calendrier à dater du jour de la commande et / ou de sa demande d'inscription.

Dans le cas où le client renonce valablement à son inscription et / ou à sa réservation au moins 14 jours calendrier avant la date programmée pour l'activité, la prestation de services et / ou la livraison de biens par le site, il pourra demander le remboursement intégral des acomptes payés. S'il ne fait pas usage de son droit au remboursement, le client pourra opter pour un report de son inscription sur une autre activité organisée par le site au cours de la même année civile et à condition que l'activité de remplacement soit programmée au moins 15 jours après la demande du client. Sauf convention contraire, le client ne peut pas exercer son droit de rétractation lorsque l'exécution de la prestation de service et / ou la livraison de biens par le site a commencé et / ou est programmée dans le délai de 14 jours qui suit son inscription effective à une activité.

Dans le cas d'un nombre insuffisant de participants à une activité du type « atelier », « formation » et / ou « conférence », le site se réserve le droit d'annuler l'activité. Dans ce cas, Le client peut choisir entre un remboursement intégral des montants déjà payés ou le report de sa participation à une session ultérieure.

ANNULATION D'UNE FORMATION « ENTREPRISES »

Le client professionnel ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours calendrier. Sauf le cas de force majeure dûment argumenté et établi, toute annulation d'une commande de formation en entreprise doit être faite par écrit (courriel adressé à sylvie@sylvieflahaut.com) au plus tard 08 jours calendrier après l'envoi du bon de commande ou l'acceptation du devis par le client ET au moins 30 jours calendrier avant la date convenue pour ladite formation. À défaut de respecter les délais ci-dessus, une indemnité compensatoire forfaitaire équivalente à 50% du prix HTVA de la formation commandée avec un minimum de 300,00 € HTVA sera facturée au client.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES SÉMINAIRES POUR PARTICULIERS

Tout désistement en dehors du droit de renonciation doit se faire impérativement par écrit ou par mail à l'adresse sylvie@sylvieflahaut.com et ce au plus tard 14 jours calendrier avant le début du séminaire. Dans ce cas, les montants versés par le client au titre d'acompte ou de solde sont intégralement reportés sur une autre activité durant l'année sans qu'il lui soit possible d'exiger un remboursement quelconque. Si le désistement intervient entre le 14^{ème} et le 7^{ème} jour calendrier précédant le séminaire, une indemnité forfaitaire de 25% du prix total de l'inscription est déduite du montant reporté à une activité ultérieure. Si le désistement intervient entre le 6^{ème} jour et le dernier jour précédant le séminaire, cette indemnité forfaitaire est portée à 50% du prix total de l'inscription.

Les inscriptions aux séminaires seront prises en compte par ordre d'arrivée. Les places sont limitées et les réservations se font très rapidement : il est dès lors conseillé aux participants de s'inscrire le plus rapidement possible afin de s'assurer une place à l'activité.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES SÉANCES DE COACHING INDIVIDUEL

À l'exception de la séance gratuite, tout rendez-vous fixé est un engagement de payer la séance au prix indiqué sur le site. Un désistement sans paiement n'est possible que s'il est annoncé par écrit 48 heures ouvrables à l'avance. À défaut de respecter ce délai, le rendez-vous fixé est perdu et payable immédiatement.

Les honoraires prévus pour les packages de coaching individuels sont dus selon les modalités indiquées sur le site et / ou proposées au moment du paiement. Si un client ne peut pas honorer son rendez-vous en coaching et ne prévient pas au moins 48h ouvrables avant la date convenue, ce rendez-vous est considéré comme ayant été presté et déduit du nombre de séances prévus au package acheté par le client. Si le client a prévenu dans les délais, le rendez-vous peut être reporté.

PROGRAMMES - HORAIRES – LIEUX

Sauf pour les formations « Entreprise », les programmes, calendriers et horaires d'activités communiqués sont susceptibles de subir des modifications à tout moment. Les lieux des activités peuvent être déplacés selon les nécessités de l'organisation dans un rayon de 25 km autour du lieu prévu initialement pour l'activité. Toute modification est communiquée au client par courriel, téléphone ou par tout autre moyen de communication généralement quelconque.

RESPONSABILITÉS

Sauf le cas où une faute serait commise par l'un de ses représentants ou mandataires, le site décline toute responsabilité en cas d'accident survenu pendant une activité et qui entraînerait des dommages corporels ou matériels. Le site ne pourra pas être tenu responsable de toute perte de revenu, perte de business, perte d'épargne, de données ou d'objets pendant ou après l'activité.

CONFIDENTIALITÉ

Le site – tout comme le client - s'engage à respecter la confidentialité à propos de tout ce qui sera dit ou décidé par les parties dans le cadre de leurs relations professionnelles. Cependant, le client est informé de la collecte de ses données personnelles par le site au plus tard au moment de la commande qu'il effectue. Ces données sont traitées et conservées par le site avec la plus grande confidentialité et ne peuvent être ni communiquées, ni prêtées, ni vendues, ni cédées de quelque façon que se soit à un tiers sans l'autorisation du client à l'exception des responsables et gestionnaires du site ainsi que de leurs associés, représentants ou mandataires. Le client dispose du droit de demander la suppression, la modification ou la correction de ses données personnelles à tout moment en adressant un courriel à sylvie@sylvieflahaut.com

En acceptant un devis ou en passant une commande de produit ou de service, le client accepte de recevoir périodiquement des courriels d'information ou des offres promotionnelles de la part du site.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT À L'IMAGE

Le client autorise explicitement le site, ses représentants et / ou ses mandataires à utiliser en bon père de famille les images, logos, slogans, vidéos, enregistrements audio ou autres le représentant personnellement ou représentant l'entreprise au nom de laquelle il agit, quel que soit le support utilisé et qu'il transmet au site dans le cadre de la réalisation de sa commande. Il autorise explicitement le site à mentionner son nom et / ou le nom de l'entreprise au nom de laquelle il intervient dans le cadre de la promotion des activités.

FORCE MAJEURE

Le site pourra se dégager de ses obligations ou suspendre l'exécution d'une commande s'il se trouve dans l'impossibilité de les assumer correctement du fait de la survenance d'un événement exceptionnel ou d'un cas de force majeure, notamment en cas de destruction totale ou partielle de l'établissement-hôte, de grève, d'inondation, d'accident, de maladie, de décès d'un proche, d'annulation pour cause d'inscriptions insuffisantes, ... et ce, sans ouvrir droit à un remboursement et / ou à une quelconque indemnité compensatrice. Dans le cas d'une suspension ou interruption d'une commande, les montants déjà payés par le client seront reportés sur une prochaine session et le site communiquera le plus rapidement possible au client les lieux et dates proposés pour poursuivre la commande dans les meilleures conditions.

RESPECT

Dans tous les cas, le client s'engage à respecter les dates et les horaires prévus. Lors des formations, séminaires et ateliers, il doit se conformer à la pédagogie proposée qui privilégie notamment la mise en confiance des participants, le respect de chacun (mœurs, philosophie, âge, sexe) et l'apprentissage par l'expérimentation. Il ne peut prendre ni photos, ni films et ni enregistrements sans autorisation écrite du site et / ou de ses représentants ou mandataires.

Le site se réserve le droit de demander à un participant de cesser de suivre une activité du fait de son comportement préjudiciable au bon déroulement de celle-ci. L'exclusion ne peut donner lieu au paiement

d'une quelconque indemnité ou remboursement. Tout retard à une activité peut entraîner l'exclusion de ladite activité et/ou des suivantes, à l'appréciation du site.

PÉNALITÉS DE RETARD

Le site se réserve le droit de facturer des pénalités si le client ne respecte pas l'échéancier de règlement en vigueur indiqué dans les documents accompagnant la facture. Ces pénalités sont de 12% annuels d'intérêts de retard et d'une clause pénale de 10% des sommes dues avec un minimum de 150,00 € TVAC.

RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Aucune réclamation sur la réalisation de la commande ne sera recevable postérieurement au 3^{ème} jour suivant la livraison du bien ou le prestation de service commandée. Toute réclamation doit être faite par écrit à sylvie@sylvieflahaut.com, la charge de la preuve de la réclamation restant au client. Les présentes CGV sont soumises au droit belge et européen et sont réputées acceptées sans réserve ni restriction. Tout litige sera de la compétence des Cours et tribunaux de Mons. Les présentes CGV ont été actualisées en date du 01.07.2020