

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de services

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

- Sabrina Haas – Ecole de l'accompagnement, dont le siège social est situé Rue Biénonsart, 196A à 4520 Huccorgne – BE 0897.341.951. (ci-après « **le Prestataire** »)
- Et toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des prestations proposées (ci-après « **le Client** »)

Article 1 Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit ses services de conseil accompagnement et formation au Client.

Article 2 Prestations proposées

Le Prestataire propose les prestations suivantes :

- Séances individuelles d'accompagnement/conseil en présentiel ou visioconférence
- Séances collectives d'accompagnement/conseil
- Accompagnement personnalisé
- Animation de stages expérientiels (création / écriture)
- Animation de formations intra-inter-entreprises
- Consultance RH
- Conférences
- Toute autre prestation convenue entre les parties en lien avec la question du travail

Les modalités spécifiques de chaque prestation (durée, contenu, objectifs) sont définies lors de la prise de rendez-vous ou dans un devis préalable.

Article 3 Commande et acceptation

Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. La confirmation de rendez-vous (par email, téléphone vaut acceptation de l'offre et des CGV).

Pour les clients professionnels, une offre détaillée sera établie sur demande avant toute intervention.

Article 4 Tarifs et TVA

Les tarifs des prestations sont indiqués en euros. Pour les clients particuliers (B2C), les prix sont affichés TVA comprise (TTC). Pour les clients professionnels assujettis à la TVA (B2B), les prix sont indiqués hors TVA (HTVA), la TVA belge au taux en vigueur (21%) sera ajoutée.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations déjà réservées restent soumises aux tarifs acceptés lors de la réservation.

Article 5 Modalités de paiement

Le règlement s'effectue selon les modalités suivantes :

- Pour les particuliers : paiement à l'issue de chaque séance en espèces, ou virement bancaire
- Pour les clients professionnels : règlement par virement bancaire dans les 8 jours date de facturation.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement et de plein droit l'application d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire minimale pour frais de recouvrement comme indiqué sur la facture.

Article 6 Annulation et report

6.1 Annulation par le Client particulier (B2C)

6.1.1 Séances individuelles

Toute annulation ou report doit être notifié au Prestataire par email ou téléphone au minimum 48 heures avant la date prévue de la prestation.

En cas d'annulation tardive (moins de 48 heures avant le rendez-vous) ou d'absence non justifiée, la prestation sera facturée en totalité.

6.1.2 Ateliers et stages

L'inscription à un atelier ou stage implique les conditions d'annulation suivantes :

Annulation avant le début de l'activité :

- Plus de 15 jours avant : remboursement intégral, déduction faite de frais administratifs de 75 € TVAC
- Entre 15 jours et le début de la prestation aucun remboursement, totalité due.

Annulation après le début de l'activité : En cas d'annulation au cours de l'atelier ou du stage, la prestation sera facturée en totalité sans possibilité de remboursement.

Exception : En cas de force majeure dûment justifiée (maladie grave avec certificat médical, hospitalisation, décès d'un proche, etc.), un arrangement pourra être étudié au cas par cas.

6.1.3 Formations longues

Pour les formations longues, les conditions d'annulation sont les suivantes :

- Plus de 15 jours ouvrables avant le début : remboursement intégral, déduction faite de frais administratifs de 100 € TVAC.
- Moins de 15 jours ouvrables avant le début : aucun remboursement, totalité de la formation ou de l'accompagnement due.

6.1.4 Conférences

L'annulation d'une inscription à une conférence ne donne droit à aucun remboursement.

6.1.5 Confirmation et paiement

- La participation à une formation est habituellement confirmée au plus tard 8 jours avant le début de la formation via email.
- Le Prestataire se réserve le droit de refuser la participation à une activité à toute personne qui n'a pas satisfait aux conditions de paiement préalablement à l'activité.
- Pour les inscriptions depuis l'étranger, les frais de transfert bancaire sont à la charge du Client.

6.1.6 Modalités d'annulation

Toute annulation doit être communiquée par écrit, e-mail uniquement. La date de réception de la notification écrite fait foi pour le calcul des délais.

Cette procédure d'annulation s'applique à toute inscription enregistrée, qu'elle ait fait ou non l'objet d'un paiement au moment de l'annulation.

6.2 Annulation par le Client professionnel (B2B)

6.2.1 Accompagnement d'équipe

En cas d'annulation d'un accompagnement d'équipe après le début de la prestation, la totalité de l'accompagnement prévu contractuellement sera facturée.

Une transformation vers une autre forme d'accompagnement pourra être proposée, sous réserve de disponibilité et d'un accord mutuel des parties.

En cas d'annulation avant le début de l'accompagnement :

- Plus de 30 jours avant : aucun frais
- Entre 30 et 15 jours avant : 30% du montant total de la prestation
- Moins de 15 jours avant : 50% du montant total de la prestation

6.2.2 Formation en entreprise

En cas d'annulation d'une formation :

- Plus de 30 jours avant : aucun frais à l'exception de la préparation de la formation qui sera facturée conformément au devis.
- Entre 30 et 15 jours avant : 30% du montant de la prestation en sus des frais de préparation
- Moins de 15 jours avant : 50% du montant de la prestation en sus des frais de préparation
- Moins de 48 heures avant : totalité de la prestation est due en sus des frais de préparation.

6.2.3 Modalités d'annulation

Toute annulation doit être notifiée par écrit (email). La date de réception de la notification écrite fait foi pour le calcul des délais.

6.3 Annulation par le Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler en tout ou en partie une activité, notamment dans les cas suivants :

- Nombre d'inscrits insuffisant
- Indisponibilité du formateur pour cause de force majeure (maladie, accident)
- Circonstances exceptionnelles rendant impossible la tenue de l'activité

En cas d'annulation par le Prestataire :

- Le Client en sera informé dans les meilleurs délais
- L'intégralité des sommes versées sera remboursée (ou au prorata du nombre de jours effectués si l'annulation intervient en cours d'activité)
- Aucune indemnité supplémentaire ne sera due
- Une nouvelle date pourra être proposée au Client, qui sera libre d'accepter ou de refuser

6.4 Retard de paiement

Tout retard de paiement donne lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à :

- L'application d'intérêts de retard de 1% par mois calendrier
- Une indemnité forfaitaire minimale de 100 € en cas de procédures de recouvrement
- Sans préjudice des dispositions légales applicables en matière de recouvrement de créances

Article 7 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir des prestations de qualité, en respectant les règles déontologiques de sa profession. Le Prestataire agit en qualité de professionnel indépendant et ne peut être tenu pour responsable des résultats obtenus, ceux-ci dépendant également de l'implication du Client.

Article 8 Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation et à informer le Prestataire de tout élément susceptible d'affecter le déroulement ou l'efficacité de l'accompagnement. Le Client s'engage à respecter les horaires convenus et à prévenir en cas d'empêchement dans les délais prévus.

Article 9 Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations communiquées par le Client dans le cadre des prestations. Les échanges entre le Client et le Prestataire sont couverts par le secret professionnel, dans les limites prévues par la loi belge.

Article 10 Responsabilité et assurance

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée. Le Prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Les prestations proposées ne se substituent en aucun cas à un suivi médical, psychologique ou thérapeutique. En cas de pathologie avérée, le Client est invité à consulter un professionnel de santé.

Article 11 Protection des données personnelles (RGPD)

Les données personnelles collectées sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement UE 2016/679) et à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le responsable du traitement est : Sabrina Haas. Les données sont collectées pour la gestion de la relation commerciale, l'exécution des prestations et le respect des obligations légales et comptables.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement. Ces droits peuvent être exercés en contactant le Prestataire à l'adresse mail : shaas.train@gmail.com. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (APD) : www.autoriteprotectiondonnees.be

Article 12 Règlement des litiges

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Article 13 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit belge.

Article 14 Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Date de dernière mise à jour : le 6 mars 2026