

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

## **Article préliminaire – Définitions**

Les expressions et termes utilisés dans les présentes Conditions Générales de Vente auront la signification qui leur est attribuée ci-après :

« A Vie » signifie à compter de l'adhésion du Client, jusqu'à la date à laquelle le Prestataire cessera son activité ou service.

« Client » tout professionnel ou non professionnel faisant l'acquisition d'un Service (définition ci-dessous).

« CGVU » Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

« E-learning » désigne la formation qui sera effectuée via une plateforme en ligne.

« Prestataire »

Isabelle Osterrieth, indépendante en régime de la franchise des taxes, dont le siège social est situé rue de la Saute 4 5670 Viroinval, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0755.561.605.

« Services » services disponibles sur le site internet ou sur devis personnalisé.

« Site » site internet marchand disponible à l'adresse URL [www.chemin-de-paix.com](http://www.chemin-de-paix.com).

## **Article 1 - Champ d'application**

Les présentes CGVU définissent les droits et obligations du Prestataire et du Client dans le cadre de la souscription à un Service proposé par la Prestataire au Client.

Ces CGVU s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGVU et les avoir acceptées avant la mise en œuvre de la procédure de commande. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGVU.

Ces CGVU peuvent faire l'objet, à tout moment, de modifications, la version applicable à l'achat du Client étant celle en vigueur sur le Site à la date de la passation de la commande.

La passation de la commande sur le Site vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGVU.

## **Article 2 - Informations précontractuelles**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à son inscription et à la conclusion de sa commande, des présentes CGVU et des informations suivantes :

- Informations sur les caractéristiques principales des Services
- Choix des Services et le cas échéant de ses options
- Acceptation des présentes CGVU
- Choix des modalités de paiement
- Prix effectifs des Services sélectionnés par le Client au moment de la commande
- Envoi d'un email de confirmation de la commande au Client

Le fait pour un Client de réserver un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligations au paiement des Services ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le Site.

Les photographies et graphismes des Services et autres produits présentés sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Prestataire en cas de réclamation du Client sur ce point.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat des Services ainsi que des modalités de paiement est de la seule responsabilité du Client.

Les Services proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le Site au jour de sa consultation par le Client ou ceux proposés de façon personnalisée suite à un échange écrit entre le Prestataire et le Client.

### **Article 3 - Prix**

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur sur le Site lors de l'enregistrement de la commande, ou aux tarifs mentionnés sur le devis personnalisé. Les prix sont indiqués en Euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

La Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des prestations référencées. Toutefois, une prestation sera toujours facturée sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande.

Une facture peut être établie par le Prestataire et remise au Client si celui-ci en fait la demande dans les 14 jours à dater de sa commande.

### **Article 4 - Conditions de paiement**

#### **4.1. Moyens de paiement**

Le paiement est exigible immédiatement à la date de la commande, y compris pour les Services en précommande. Les moyens de paiement acceptés sont :

- La carte de paiement via une plateforme de paiement sécurisée
- Paiement en espèces
- Paiement mobile

- Virement bancaire

En communiquant ses informations bancaires lors de la passation de commande, le Client autorise le Prestataire à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas d'usage frauduleux par des tiers des moyens de paiement utilisés.

Le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement, de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations commandées par le Client. Ce dernier ne pourra en aucun cas solliciter une quelconque indemnisation ou remboursement de ce chef. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitif qu'après encaissement effectif par le Prestataire des sommes dues.

## **4.2. Modalités de paiement**

### **4.2.1. Séances individuelles**

Pour les séances en présentiel, le paiement intégral est à effectuer lors du rendez-vous, en espèces ou par paiement mobile.

Pour les séances à distance, le paiement intégral est à effectuer par virement bancaire au plus tard 72h avant le rendez-vous.

### **4.2.2. Ateliers collectifs et stages**

Pour les ateliers ponctuels dont le tarif est inférieur ou égal à 50€, le paiement intégral est à effectuer lors de l'atelier, en espèces ou par paiement mobile.

Pour les ateliers ou stages ponctuels dont le tarif est supérieur à 50€, un acompte de 35% est demandé à l'inscription, à régler par virement bancaire. Cet acompte confirme l'inscription du Client et est non-remboursable sauf en cas d'annulation de l'atelier par la Prestataire. Le solde est à régler soit par virement bancaire au plus tard 72h avant le début de l'atelier, soit en espèces ou par paiement mobile lors de l'atelier.

### **4.2.3 Formation**

Pour les formations à durée déterminée, un acompte de 35% est demandé à l'inscription, à régler par virement bancaire. Cet acompte confirme l'inscription du Client et est non-remboursable sauf en cas d'annulation de la formation par la Prestataire. Le solde est à régler soit par virement bancaire au plus tard 72h avant le début de la formation, soit en espèces ou par paiement mobile lors du premier jour de la formation.

Un paiement échelonné peut également être envisagé pour la durée de la formation. Dans ce cas, les modalités spécifiques de paiement feront l'objet d'un écrit entre le Client et la Prestataire. En cas de paiement échelonné, le Client s'engage sur une durée et un montant de paiement mensuel, sur lequel il ne peut revenir avant extinction de l'intégralité de sa dette. Sur les paiements échelonnés : en cas d'arrêt, de suspension ou d'annulation des paiements et en cas d'incident de paiements (retard notamment), le Client sera exclu du programme et perdra instantanément l'intégralité de ses accès au Service auquel il a souscrit, aux espaces membres ou au coaching individuel. De plus, tout Client qui n'est pas à jour de ses paiements échelonnés renonce définitivement au service auquel il est inscrit, ses espaces membres, ses séances de coaching et tout autre Service, en raison de cet incident de paiement. En outre, aucune réclamation ne pourra être faite une fois ces droits d'accès perdus, et ce

quel que soit le montant restant dû par le Client au Prestataire. Aucun remboursement des mensualités déjà réglées ne sera fait.

Pour les formations en E-learning « A Vie », l'intégralité du paiement offre l'accès instantané à la plateforme en ligne.

#### **4.3. Sanctions**

##### **4.3.1 Généralités**

Le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement susvisées, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations. Le Client ne pourra en aucun cas solliciter une quelconque indemnisation ou remboursement de ce chef.

##### **4.3.2. Retard de paiement**

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client dans le cas où un délai est accordé par le Prestataire, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée au Client, des pénalités de retard calculés au taux de 10% du montant TTC du prix figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquis par le Prestataire, sans formalités aucune ni mise en demeure préalable du Client.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 Euros sera due, de plein droit et sans notification préalable par le Client en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

#### **Article 5 - Livraison des articles**

La livraison des élixirs floraux ou autres articles est effectuée à l'adresse que le Client a indiqué lors de la commande. Par conséquent, le Client s'engage à être particulièrement attentif à l'orthographe de l'adresse qu'il serait amené à saisir.

Il est également demandé au Client de vérifier son adresse de livraison avant de valider le paiement. Aucun changement ne sera accepté après paiement du Service. Les commandes perdues en raison d'une erreur d'adresse ne seront pas remplacées. Le Client ne saurait retenir la responsabilité du Prestataire en cas d'erreur d'adressage ou dans le cas de la perte de la commande. En outre le Client ne saurait percevoir une somme d'argent en compensation de la non-réception de sa commande si la Prestaire dispose une preuve d'envoi.

#### **Article 6 - Commandes**

##### **6.1. Passation de la commande**

Pour les ateliers collectifs et les formations, le Client sélectionne le Service qu'il souhaite commander directement sur la page lui étant réservée lors de la navigation sur le Site. En cliquant sur « s'inscrire », il arrive sur une page via laquelle il lui est demandé de renseigner ses informations personnelles (nom, prénom, adresse mail, adresse de facturation, éventuellement information de paiement et modalités de paiement choisies). Le Client doit ensuite cliquer sur « envoyer » pour finaliser la souscription au Service. Il reçoit alors un mail de confirmation de sa commande.

Pour les Services fournis sur un support numérique, le Client le recevra à l'adresse mail qu'il a indiquée lors du processus de commande. Par ailleurs, une fois l'achat réalisé, le lien d'accès à la plateforme en ligne est envoyé au Client. Les Services et plateformes en ligne sont à caractère personnel, confidentiel et intransmissible.

Toute commande passée sur le Site par le Client constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Les informations communiquées par le Client lors de la passation de commande engagent celui-ci. Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne saurait en aucune manière être recherchée ou engagée dans l'éventualité où une erreur lors de la passation de la commande empêcherait ou retarderait l'exécution ou la livraison des Services.

Pour les Services personnalisés ou l'accompagnement individuel, le Client peut passer commande directement auprès de la Prestataire via téléphone, Messenger, e-mail, sms ou encore oralement. La confirmation écrite de la Prestataire suite à la demande du Client vaut pour confirmation de commande et engage le Client et la Prestataire conformément aux présentes CGVU.

## **6.2. Politique d'annulation et/ou de remboursement**

Pour les formations en E-learning via plateforme en ligne, compte tenu de la nature du Service, aucune modification ou annulation de la commande par le Client ne sera possible après confirmation de celle-ci par le Prestataire et envoi des liens d'accès, ce qui est expressément accepté par le Client.

Pour tous les autres services, le Client dispose du droit d'annulation de sa commande jusqu'à 72h avant le début de la prestation. Passé ce délai, aucun remboursement n'est possible sauf en cas d'annulation par la Prestataire.

Les acomptes payés ne sont pas remboursables sauf en cas d'annulation de la prestation par la Prestataire.

En cas d'annulation par le Client endéans un délai 72h avant le début de la prestation du Service, le montant de la prestation est dû dans son intégralité, sauf en cas de présentation d'un certificat médical ou en cas de force majeure pouvant être prouvée.

Si le Client ne se présente pas lors de la prestation du service et n'a pas annulé sa commande au préalable, le montant de la prestation est dû dans son intégralité, sauf en cas de force majeure pouvant être prouvée.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **Article 7 - Fourniture des Services**

### **7.1. Formation en E-learning**

Les Services sont dispensés aux Clients sous forme de formations en ligne par le biais d'une plateforme E-learning qui est mise à disposition du Client « A vie » sous réserve du respect de l'ensemble des dispositions prévues dans les présentes CGVU.

Cette plateforme E-learning permet au Client de :

- suivre la formation en ligne

- accéder à du contenu théorique et à des exercices

Les Services sont accessibles et mis à disposition du Client par le Prestataire. Le Client a accès à la plateforme par le biais d'un identifiant qu'il reçoit par mail après confirmation du paiement et d'un mot de passe (à modifier le cas échéant).

Le Prestataire met en œuvre des moyens pour s'assurer que la plateforme est fonctionnelle et accessible en tout temps, sauf en cas d'interruption volontaire ou non, notamment pour des besoins de maintenance ou de force majeure.

Le Client a accès à la plateforme par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe. L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le Client est exclusivement responsable de la confidentialité de son identifiant / mot de passe, celui-ci ne pouvant en aucun cas engager la responsabilité du Prestataire en cas de piratage ou perte découlant d'une utilisation non autorisée de la plateforme ou d'usage frauduleux de ses codes d'accès.

L'accès à la plateforme est individuel, en conséquence il n'est disponible et valable que pour une seule personne. Dans l'éventualité où la plateforme serait utilisée par plusieurs personnes, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès du Client ou de facturer des frais complémentaires ; le Client ne pouvant solliciter aucune indemnisation ou remboursement de ce chef. Toutes les sommes déjà versées au Prestataire lui demeureront acquises à titre d'indemnisation.

Tous les Services étant protégés par le droit d'auteur, le Client n'est pas autorisé à reproduire, adapter, traduire, partager, distribuer et/ou transférer les Services achetés sur le Site au profit de tiers. L'acquisition des Services par le Client n'emporte en aucun cas une cession de droits d'auteur à son profit. Le Client n'est autorisé à utiliser les Services que pour ses besoins personnels. En cas de non-respect de cette règle par le Client, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès du Client et de solliciter notamment en justice des dommages et intérêts. Toutes les sommes déjà versées au Prestataire lui demeureront acquises à titre d'indemnisation.

En cas d'arrêt de l'activité ou du service par la Prestataire, le Client disposera d'un mois pour télécharger les différents contenus de la plateforme et pouvoir poursuivre ainsi son apprentissage.

## **7.2. Groupe Facebook**

Le Prestataire a créé des groupes Facebook permettant aux Clients d'échanger entre eux et avec le Prestataire au sujet des Services et des éventuelles problématiques qu'ils pourraient rencontrer.

Afin de pouvoir en bénéficier, le Client devra accepter les conditions générales d'utilisation de Facebook et d'une façon générale il devra se conformer à toutes les règles et politiques édictées par Facebook.

En outre, le Client s'interdit de commettre des fautes ou de publier du contenu, commentaires, photos, vidéos dénigrantes, racistes, discriminatoires, insultantes ou portant atteinte à l'image ou à la réputation du Prestataire.

A défaut, le Client reconnaît et accepte que le Prestataire puisse retirer, à sa libre discrétion et appréciation, ses publications, commentaires, photos, vidéos et exclure le Client des différents groupes susvisés, sans information ou avis préalable ainsi que de tous les espaces de communication. Le Client ne pourra obtenir aucun remboursement ou indemnité de ce chef.

## **7.3. Accompagnement du Prestataire**

Le Client reconnaît et accepte l'accompagnement du Prestataire, notamment en matière de réponses à ses questions par le biais des espaces de communication au travers d'échanges de mails ou via le groupe Facebook ou tout autre support que le Prestataire jugera utile.

En tout état de cause, le Client ne pourra pas engager la responsabilité du Prestataire en cas de réponse tardive ou non réponse ni obtenir un quelconque remboursement de ce chef.

## **Article 8 – Propriété intellectuelle**

### **8.1. Site internet**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images et photographies, vidéos, marques, bases de données reproduits et intégrés sur le Site sont la propriété exclusive du Prestataire et sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

### **8.2. Services**

Le Prestataire est également le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle attachés aux Services et aux documents, informations, ouvrages, illustrations, images et photographies, vidéos, audios disponibles sur la plateforme ou partagés par e-mail ou sur les groupes Facebook. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée par le biais des présentes conditions générales de ventes.

Le Client ne dispose en conséquence que du droit d'utiliser les Services et le contenu mis à disposition, sans être autorisé à les reproduire, représenter, adapter, distribuer ou exploiter à des fins personnelles ou au profit de tiers. En outre, le Client s'interdit expressément de reprendre les Services ou le contenu mis à disposition sur la plateforme pour commercialiser des formations, Services ou produits concurrents à ceux du Prestataire ou de réutiliser les Services ou le contenu pour former des tiers de quelque manière que ce soit.

Le Client reconnaît expressément que toute violation de cette clause est susceptible de causer un préjudice financier au Prestataire dont il peut solliciter l'indemnisation.

## **Article 9 - Réclamations**

Le cas échéant, le Client peut présenter toute réclamation en contactant la Prestataire au moyen des coordonnées suivantes : [info@chemin-de-paix.com](mailto:info@chemin-de-paix.com)

## **Article 10 - Responsabilité du Prestaire**

### **10.1. Généralité**

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie serait limitée au montant hors taxes (HT) payé par le Client pour la commande des Services.

### **10.2. Dommages résultant du site internet**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier, suspendre ou interrompre le Site, la plateforme et les Services à tout moment, avec ou sans préavis et ce, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée par le Client ou des tiers, du fait de l'exercice de ses droits.

Le Prestataire met néanmoins en œuvre des moyens pour s'assurer que le Site et la plateforme soient fonctionnels et accessibles en tout temps, sauf en cas d'interruption volontaire ou non, notamment pour des besoins de maintenance ou de force majeure. En cas d'anomalie découverte par le Client, celui-ci s'engage à prévenir le Prestataire dans les meilleurs délais afin que celui-ci puisse y remédier.

### **10.3. Stipulation d'exonération de garanties et limitation de responsabilité**

Le Prestataire ne garantit pas que l'utilisation du Site et de la plateforme se fera sans interruption ni erreur. Le Client accepte que le Prestataire supprime périodiquement l'accès au Site où à la plateforme pendant des périodes indéterminées, ou annule à tout moment le Site où les Services sans préavis.

Le Prestataire ne garantit pas que le Site et la plateforme seront protégés contre les pertes, la corruption, les attaques, les virus, les interférences, le piratage ou toute autre atteinte à la sécurité. Le Prestataire décline toute responsabilité à cet égard.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme engageant sa responsabilité pour inexécution contractuelle totale ou partielle qui aurait pour cause un cas fortuit, un évènement de force majeure, indépendant de sa volonté.

### **10.4. Dommages physiques et psychiques**

Le Prestataire et tous les formateurs qui offrent leurs prestations sont tenus d'une obligation de moyens et non pas de résultats dans l'exécution de leurs prestations. Le Client reste seul responsable d'appliquer les techniques apprises, de passer à l'action et d'obtenir les résultats équivalents à ses propres efforts. Ni le Prestataire, ni les experts éventuels conviés à participer dans le cadre des programmes de formation proposés, ne pourront en aucune façon être tenus pour responsables des conséquences des décisions et comportements du Client compte-tenu de la formation suivie.

Le Prestataire, ainsi que ses équipes, partenaires, affiliés et/ou fournisseur ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables de la non-atteinte des objectifs physiques, psychiques ou tout autres objectifs du Client, compte-tenu de sa participation aux Services dispensés par le Prestataire et/ou ses équipes.

Les conseils et informations délivrés ne constituent en aucun cas un conseil personnel et adapté à la situation individuelle de chaque Client. Les conseils et informations délivrés ne constituent en aucun cas des conseils médicaux en lieu et place de ceux délivrés par un médecin. Le Prestataire ne délivre aucuns conseils médicaux. En conséquence, le Client est alerté sur le fait que le Prestataire ne peut en aucun cas se substituer aux conseils ou à l'intervention d'un professionnel compétent dans les matières dispensées, dûment habilité par les autorités compétentes. Le Prestataire recommande au Client de faire appel en toute circonstance à des professionnels habilités afin d'effectuer une étude personnalisée de sa situation.

De ce fait le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable, de quelque manière que ce soit, de dommages de quelque nature qu'ils soient et notamment en matière de dommages corporels, psychiques et/ou physique.

Le Prestataire n'est tenu que par une obligation de moyens, en conséquence il ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-atteinte des objectifs fixés par les Services, ceux-ci dépendant uniquement du comportement du Client.



### **Article 11 - Force majeure**

Le Prestataire ne pourra être considéré comme engageant sa responsabilité pour inexécution contractuelle totale ou partielle qui aurait pour cause un cas fortuit, un évènement de force majeure, indépendant de sa volonté, rendant impossible la fourniture et la livraison des Services commandés par le Client.

Sont assimilés à des cas de force majeure, lorsqu'elles paralysent l'exécution du contrat, les circonstances suivantes : rupture d'un service, grèves, conflit de travail, lock-out, pénurie de matière première, grève des transporteurs, fait du prince, insurrection, attentat, guerre, destruction des sites de fabrications et de production, acte de dieu tel que les tremblements de terre, incendie, inondation.

L'exécution du contrat est suspendue pendant toute la durée de la force majeure sans indemnisation au Client. La Prestataire reprendra normalement l'exécution du contrat, et sera à nouveau tenue du respect de toutes les obligations y figurant, dès lors que la disparition de l'évènement de force majeure aura été dûment constatée.

### **Article 12 - Données personnelles**

La protection des données à caractère personnel des Clients est importante pour le Prestataire. Ainsi, le Prestataire mettra tout en œuvre pour minimiser leur collecte, protéger et sécuriser les données du Client conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.

### **Article 13 – Nullité partielle**

Dans l'hypothèse où une stipulation des présentes CGVU serait invalidée pour une raison quelconque, cette invalidation n'aura aucun effet sur la validité des autres stipulations des présentes.

### **Article 14 - Règlement des litiges – Loi applicable**

Les présentes conditions générales ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit belge et tout éventuel litige sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents les plus proches du domicile de la Prestataire.

### **Article 15 - Droits de modification**

La Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. La dernière version publiée sur le site fait foi.

Date de la dernière modification – septembre 2022.