

# CONDITIONS GENERALES – PRESTATION DE SERVICES

## Mise à jour au 6 septembre 2021

### 1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de Christelle Fraiteur – Coach In Genious et de son client (ou cocontractant) à l'occasion de toutes les prestations effectuées par Christelle Fraiteur dont le siège social est situé sis rue Bonneveau 8, 1325 Chaumont-Gistoux, référencée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0754607342.

**Le client reconnaît expressément avoir reçu un exemplaire des présentes, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve.**

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément priment sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client et celles de Christelle Fraiteur, seules ces dernières prévaudront.

### 2. Offre

Sauf stipulation contraire et écrite, le délai de validité des offres est de 15 jours calendrier à dater de leur émission. Une fois passé ce délai, Christelle Fraiteur – Coach In Genious se réserve le droit de modifier ses prix sans préavis. Les prix des événements sont exprimés en euros hors taxes.

Toute prestation confiée par le client à Christelle Fraiteur fera l'objet d'un devis estimatif établi gratuitement par Christelle Fraiteur envoyé par e-mail. Le client qui souhaite faire appel à ses services est invité à répondre à cet e-mail en confirmant avec mention « bon pour accord » et les conditions générales paraphées à l'adresse email suivante : christelle.fraiteur@coachingenious.com. A défaut de réception du devis valablement accepté par e-mail, Christelle Fraiteur est en droit de suspendre le commencement de ses prestations. Une fois le délai de validité passé, l'offre sera réputée caduque.

Les prestations de services comprennent exclusivement les prestations telles que décrites dans le document support de l'offre ou le contrat éventuel et, le cas échéant, les modifications et addenda expressément convenus entre les parties à une date ultérieure.

Le client est par ailleurs informé que la réalisation des prestations convenues est soumise au paiement préalable d'un acompte, tel que mentionné sur le document support de l'offre. L'acompte est en principe fixé au minimum à 25% du montant total des prestations. Dans ce cas et à défaut de paiement de celui-ci, Christelle Fraiteur se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'au paiement intégral de l'acompte convenu. Le solde doit être payé au plus tard 15 jours après la date de facturation.

### 3. Durée

Les conventions conclues entre l'entreprise et ses clients concernent soit la réalisation de prestations récurrentes (prestations successives), soit une prestation nettement définie, soit une prestation d'une durée déterminée (Cf. document de l'offre ou de la commande).

Dans le cas où la convention est conclue pour une prestation nettement définie ou une durée déterminée, celle-ci prend fin une fois celle-ci terminée ou le terme de la convention échu.

Dans le cas où celle-ci est conclue pour une durée indéterminée (missions récurrentes) et que la durée n'est pas déterminée conventionnellement, chaque partie peut y mettre fin en respectant un délai de préavis de un (1) mois. Le préavis doit être expédié par lettre recommandée. Le délai de préavis prend cours le premier jour du mois qui suit celui où la lettre recommandée a été reçue. Dans tous les cas, la lettre recommandée est présumée reçue dans les trois jours ouvrables suivants son

envoi.

Durant le préavis, les présentes conditions générales ainsi que les accords particuliers restent d'application.

La convention sera toutefois résiliée de plein droit et sans mise en demeure préalable par Christelle Fraiteur dans les cas énoncés ci-après, sans préjudice du droit de l'entreprise de réclamer un dédommagement :

- en cas de faillite du client;
- en cas de circonstances mettant en péril l'indépendance professionnelle;
- en cas de manquement grave par le client aux obligations qui lui incombent en vertu de la présente convention (entre autre non-paiement des prestations,...).

Le client, s'il répond à l'une de ces conditions, sera informé par Christelle Fraiteur et par écrit des raisons justifiant la résiliation de la convention.

Dans tous les cas, à la fin de la convention ou en cas de résiliation anticipée, l'ensemble des documents du client et qui relève de sa propriété seront mis à sa disposition ou à celle de son mandataire.

Sauf dans le cas où il en est la cause, le client peut mettre fin à la présente convention sans indemnité ni respect d'un délai de préavis lorsque le prestataire reste en défaut d'exécuter ses obligations. Dans ce cas, le client veillera à envoyer au préalable une lettre de mise en demeure au prestataire lui laissant un délai raisonnable pour exécuter les obligations pour lesquelles il reste en défaut.

#### **4. Délais et lieux :**

Les délais d'exécution sont communiqués à titre indicatif et sont fixés en jours ouvrables. Leur dépassement ne peut donner lieu à l'annulation du contrat.

Si un délai est impératif, il doit clairement être spécifié comme tel auprès de Christelle Fraiteur ou sur le document support de l'offre.

En cas de force majeure (sans que cette liste ne soit limitative : grèves, lock-out, intempéries, tempêtes, incendies, inondations, guerres, bugs ou virus informatiques, incidents d'ordre technique, retards du fournisseur, pénurie de main-d'œuvre, maladie, etc.) ou de circonstances imprévues, les délais d'exécution sont suspendus jusqu'à ce que le cas de force majeure ou la circonstance imprévue prenne fin. Par circonstance imprévue, il convient d'entendre toute circonstance raisonnablement imprévisible lors du dépôt de l'offre et qui rendrait l'exécution du contrat plus difficile ou plus onéreuse sur un plan financier ou autre, au-delà des prévisions normales. Si celle-ci ne cesse pas, elle fonde les parties à demander la révision ou la résiliation du contrat. Si ces circonstances sont de nature à n'entraîner qu'une interruption des prestations, le délai d'exécution est suspendu de plein droit pour toute la durée de l'interruption.

Dans tous les cas, les délais d'exécution seront suspendus de plein droit et sans notification préalable nécessaire :

- Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- Si des changements conséquents sont décidés par le client en cours de prestations. Si ces modifications ou corrections entraînent un surcoût de plus de 10% du montant initialement convenu, le client sera prévenu et est d'ores et déjà informé que ces frais seront à sa charge ;
- Si le client ne communique pas les informations ou documents demandé(s) et nécessaires à la bonne exécution des prestations endéans le délai spécifié.

Le client est informé qu'en cas d'inexécution, d'exécution partielle ou incomplète de ses obligations (par exemple, non-paiement des prestations ou des acomptes convenus), le prestataire est en droit de suspendre ou de différer l'exécution de ses prestations jusqu'à ce que le client ait régularisé sa situation. S'il est dans ce cas, le prestataire en informera par email le client afin qu'il puisse satisfaire à ses obligations endéans le délai spécifié.

A défaut d'accord écrit en sens contraire, les prestations seront réalisées en ligne, via les outils Zoom ou Teams, ainsi que Google Chrome.

## **5. Obligations des parties**

Christelle Fraiteur – Coach In Genius et le client veilleront chacun à leur intérêts réciproques et agiront loyalement et de bonne foi.

Christelle Fraiteur contracte une obligation de moyen. Christelle Fraiteur exécute les prestations qui lui sont confiées en toute indépendance. Christelle Fraiteur s'engage à respecter les normes propres à sa profession et à fournir ses prestations en accord avec les différentes législations en vigueur.

Sauf stipulation contraire, Christelle Fraiteur n'est pas tenue de vérifier l'exactitude et le caractère complet des informations lui étant communiquées par le client ou ses préposés, de même que la fiabilité des différents documents et pièces transmises par le client. Le client garantit Christelle Fraiteur contre tout recours à cet égard.

Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire, en temps utile, tous les documents, pièces, données et informations nécessaires pour l'exécution de la prestation convenue.

Il s'engage à informer en temps utile le prestataire de toute information, donnée ou évènement susceptible d'avoir des répercussions sur l'exécution de la prestation.

Il s'engage également à confirmer au besoin par écrit, dans les plus brefs délais et à première demande du prestataire que les documents transmis sont complets.

Enfin, lorsque les prestations réalisées par Christelle Fraiteur ne correspondent pas aux attentes du client, le client en informe sans délai le prestataire. A défaut, ce dernier est en droit de considérer les prestations comme effectuées et réalisées avec la pleine et entière satisfaction du client.

Christelle Fraiteur et le client sont tous deux tenus à la confidentialité des données échangées dans le cadre des prestations réalisées par Christelle Fraiteur. Ils s'engagent à s'abstenir, tant au cours des prestations qu'après la cessation de celles-ci, de divulguer les secrets de fabrication ou d'affaires de chacun, ainsi que le secret de toute affaire à caractère personnel ou confidentiel dont ils auraient eu connaissance dans l'exercice de leur activité.

Christelle Fraiteur et le client s'engagent à n'utiliser les informations reçues que dans le cadre de la bonne exécution des prestations et n'autoriser l'accès à ces informations qu'aux membres du personnel et aux tiers qui doivent en prendre connaissance pour la bonne exécution du contrat. Dans ce dernier cas, cette obligation de confidentialité est elle-même imposée à toute personne ayant accès aux informations concernées.

## **6. Propriété intellectuelle**

Christelle Fraiteur conserve tous les droits de propriété intellectuelle, en leurs avantages et profits, relatifs à toutes les prestations intellectuelles effectuées même si celles-ci entrent dans le cadre de l'exécution du contrat commandé par le client.

L'ensemble des dessins, ébauches, avant-projets et, plus généralement, tout support reprenant les éléments et caractéristiques relatifs aux créations de Christelle Fraiteur reste de sa propriété intellectuelle exclusive et est protégé par les droits d'auteur et de dessin. Ils ne peuvent être modifiés. Toute reproduction, même partielle, distribution ou exploitation de ces éléments est soumise à l'accord préalable et écrit de Christelle Fraiteur. A défaut, celle-ci est strictement interdite et fera l'objet de poursuites devant les juridictions pénales, civiles et/ou commerciales compétentes.

Sauf accord écrit en sens contraire, le client de Christelle Fraiteur ne bénéficie à ce titre que d'une licence d'utilisation interne à son entreprise et en accord avec l'usage convenu contractuellement.

Ce qui précède s'applique également en cas de résiliation anticipée du contrat, quelle que soit la raison de la résiliation.

## **7. Modalités de paiement**

Le client, sauf stipulation écrite en sens contraire, accepte que Christelle Fraiteur privilégie la facturation par voie électronique. Les factures sont payables au plus tard à date d'échéance mentionnée sur celles-ci.

Passé ce délai, toute facture impayée produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt conventionnel de 12 % par an, chaque mois entamé étant intégralement dû, avec un taux minimum conforme à celui prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative au retard de paiement dans les transactions commerciales.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10% du montant resté impayé avec un minimum de 40,-€ par facture.

Toute contestation relative à une facture devra parvenir par écrit, dans les huit jours francs de son envoi. Une fois passé ce délai, la facture sera présumée acceptée par le client.

### **8. Modification du nombre de participants**

Après acceptation du devis par le client, toute modification du nombre de participants à l'évènement est soumise aux conditions suivantes :

- Toute modification du nombre de participants, communiquée par écrit à Christelle Fraiteur – Coach In Genius au plus tard 15 jours calendaires avant le jour de l'évènement, entraînera une réduction ou une augmentation du prix global de l'évènement conforme au devis, sans pénalité.
- Toute diminution du nombre de participants, communiquée par écrit à Christelle Fraiteur moins de 15 jours calendaires avant le jour de l'évènement, ne pourra donner lieu à une diminution du prix.
- Toute augmentation du nombre de participants, communiquée par écrit à Christelle Fraiteur moins de 15 jours calendaires avant le jour de l'évènement sera soumise à l'accord préalable de Christelle Fraiteur en fonction des disponibilités. Le coût des participants additionnels fera l'objet d'un forfait individuel supplémentaire, conforme au devis.

### **9. Annulation globale de l'évènement par le client**

Après acceptation du devis par le client, toute annulation globale de l'évènement est soumise aux conditions suivantes :

- Si la demande d'annulation est communiquée par écrit à Christelle Fraiteur au plus tard quinze jours calendaires avant l'évènement, le montant total de l'acompte sera conservé. Le client aura la faculté de reporter l'évènement endéans un délai de trois mois. A défaut, le client perd son droit sur l'évènement et l'acompte ou son solde sera définitivement acquis à Christelle Fraiteur à titre de manque à gagner (article 1794 du Code civil).
- Si la demande d'annulation est communiquée à Christelle Fraiteur moins de 15 jours calendaires avant l'évènement, la moitié du montant total des prestations (50%) reste dû.
- Si la demande d'annulation est communiquée par écrit à Christelle Fraiteur moins de 7 jours calendaires avant l'évènement, le montant total des prestations (100%) reste dû.

### **10. Modifications**

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les conditions modifiées seront communiquées au client et, à défaut de contestation dans les 10 jours francs, applicables le premier jour du mois suivant leur envoi.

### **11. Protection des données à caractère personnel**

Clause GDPR à insérer

## **12. Clause salvatrice**

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

## **13. Litiges**

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention. Celle-ci débutera au plus tard le 15ème jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux de Bruxelles.

Sauf disposition impérative ou d'ordre public en sens contraire venant supplanter la présente clause, en cas de contestation entre parties ou de poursuites en paiement, sont seuls compétents les tribunaux.

Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques.