CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente ou de fourniture de services s'appliquent, sans restrictions ni réserves, à l'ensemble des produits et/ou des services proposés à la vente sur *https//sylviefrancois.be* (ci-après dénommé « le Site »).

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander sur le Site emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions générales d'achat ou autres du Client.

I. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

a. Identité du prestataire
SYLVIE FRANCOIS
Responsable : Sylvie FRANÇOIS
Siège social : 102 ; Rue Grand'Rue, 1341 Céroux-Mousty
N° d'entreprise : BE0689.435.121
Site internet : https://sylviefrancois.be/
Téléphone : +32 472 23 97 59
E-mail: sylvie@sylviefrancois.be

b. Objet de l'activité

Le prestataire fournit les services suivants :

- Massothérapie
- Coaching en thérapie psycho-corporelle
- Formations et Masterclass en massage (facial,…)
- Ateliers de » routine visage »
- Vente de produits liés au bien-être

II. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes commandes passées par le Client auprès de Sylvie FRANÇOIS, ci-après dénommée le « Prestataire », à toutes les ventes conclues par le biais du site Internet *https//sylviefrancois.be* et à tous les contrats de vente, en ce compris toute prestation de service accessoire ou à tous les contrats de prestation de service. Ces conditions générales de vente et de prestation de service excluent, à défaut d'acceptation écrite du Prestataire, toutes les conditions générales et particulières d'achat du Client.

Le Client est défini comme étant la personne représentant valablement une personne morale ou sa propre affaire ou un consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique, et marquant son accord sur le bon de commande, offre ou contrat de prestations de services émis par le Prestataire.

Le Client reconnait avoir reçu un exemplaire des présentes conditions générales et en avoir pris connaissance.

Si l'une des dispositions des conditions générales devait être déclarée inapplicable ou invalidée pour une quelconque raison, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas l'application ou la validité des autres dispositions des conditions générales.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions applicables à la commande sont celles figurant sur le site internet *https//sylviefrancois.be* au moment où celle-ci est passée par le Client.

III. ENGAGEMENT ET CONSENTEMENT

La commande ou la signature du contrat de prestations de services expriment le consentement du Client de manière irrévocable.

La commande ou le contrat de prestations de services précisent au minimum et de manière ferme, le produit, les quantités, les délais, le lieu ainsi qu'éventuellement le service (détail et objet des prestations, modalités pratiques d'exécution, conditions de paiement,…).

Toute annulation ou modification de commande ou du contrat de prestation de service par le Client doit être notifiée par lettre recommandée à l'adresse du siège social du Prestaire.

Les délais d'exécution ne sont donnés qu'à titre indicatif. Il en résulte notamment que dans le cas où ils ne seraient pas respectés, le Client ne pourra ni résilier le contrat, ni solliciter sa résolution, ni réclamer de quelconques dommages et intérêts au Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas accepter une commande ou de l'accepter sous des conditions dérogatoires aux présentes en raison de motifs légitimes tels que : commande anormale ou de mauvaise foi, insolvabilité notoire ou non du Client, précédent incident de paiement avec ce Client.

Précisions relatives aux commandes en ligne :

a. La commande intervient en remplissant de manière claire, complète et exacte, selon les étapes décrites, les champs obligatoires du formulaire de commande en ligne.

b. Le prestaire s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet uniquement dans la limite des stocks et / ou des plages horaires disponibles.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du produit/service ou en cas de changement d'horaire, le Prestaire s'engage à en informer le client dans les 24 heures et à lui proposer soit un nouveau délai, soit un article équivalent, soit un nouveau rendez-vous, soit d'annuler sa commande et le remboursement des sommes déjà versées, s'il échet.

IV. PRIX

Les prix des articles proposés sont indiqués en euro. Ils sont réputés TVA non comprise pour les clients professionnels, et TVA comprise pour les clients particuliers.

Les prix des services n'incluent pas les frais d'assurances ou de taxes éventuelles. Ceux-ci sont toujours à charge du Client.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais s'engage à appliquer le tarif en vigueur qui a été communiqué au moment de la commande.

Le prix des formations est payé comptant. Exceptionnellement, le prix peut être payé à concurrence de trois échéances maximum, le montant total devant être payé au plus tard un mois avant le début de la formation.

Dans le cas où l'intégralité du prix serait payé, le Client a la possibilité, jusqu'à un mois avant le début de la formation, de postposer sa participation à la prochaine session de la même formation.

L'absence de paiement du montant total prévu contractuellement dans les délais susmentionnés entraîne *de facto* la résolution de la convention aux torts du Client.

Les indemnités prévues au point VI des présentes sont également d'application dans un tel cas de figure.

Le prix des Masterclass est payé comptant.

Le prix des cures est également payé comptant. Deux séances peuvent toutefois être payées anticipativement à l'occasion de la première séance, le paiement étant ensuite effectué comptant au terme de chaque séance, à partir de la seconde séance, la dernière séance étant considérée comme étant déjà payée.

V. RETARD DE PAIEMENT – CLAUSE PENALE

A. Conventions entre professionnels

Toute somme impayée à son échéance sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts de retard conventionnels d'un montant annuel de 12 % à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au complet paiement.

Toute somme impayée à son échéance entrainera également la débition de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire d'un montant total de 10% de la somme en principal, intérêts et frais, avec un montant minimum de 75 euros.

B. Conventions conclues avec un consommateur

En ce qui concerne les conventions conclues avec un consommateur, toute somme impayée à son échéance par l'une ou l'autre partie sera majorée, d'intérêts de retard limités au taux directeur, majoré de huit points de pourcentage, visé dans la loi du 2 aout 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Toute somme impayée à son échéance par l'une ou l'autre partie à la convention entraînera également la débition d'une indemnité forfaitaire, calculée comme suit :

- 20,00 € pour tout montant restant dû d'une valeur de maximum 150,00 € ;
- 30,00 € + 10 % du montant restant dû sur la tranche entre 150,01 € et 500 € ;
- 65 € majorés de 10 % du montant restant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2 000 €.

Préalablement à la réclamation par l'une outre partie des intérêts et clauses indemnitaires prévues au présent point, une mise en demeure par envoi recommandé est requise, le débiteur disposant de 20 jours pour payer le solde restant du. Le courrier de mise en demeure comporte également le détail des sommes réclamées en plus du montant facturé si le débiteur ne paie pas à temps.

VI. RUPTURE DE CONTRAT – CLAUSE PENALE

En ce qui concerne les formations organisées par le prestataire, en cas d'annulation du bon de commande ou du contrat de prestation de service, pour quelque motif que ce soit, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente à :

- 20% du montant total de la commande en cas d'annulation minimum deux mois avant le début de la formation
- 30% du montant total de la commande en cas d'annulation minimum un mois avant le début de la formation
- 40% du montant total de la commande en cas d'annulation minimum quinze jours avant le début de la formation
- 50% du montant total de la commande en cas d'annulation minimum une semaine avant le début de la formation
- 75 % du montant total de la commande en cas d'annulation dans un délai inférieur à une semaine avant le début de la formation
- 100% du montant total de la commande en cas d'absence d'annulation alors que le Client ne se présente pas à la formation

Toutefois, dans l'hypothèse où l'annulation du bon de commande ou du contrat de service découle d'un cas de force majeure (en ce compris une difficulté d'ordre médical dument justifiée par un certificat médical), le Client n'est pas redevable de l'indemnité susmentionnée à la condition qu'il s'inscrive à la session suivante de la même formation.

VII. RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété des marchandises au profit du Client ne sera réalisé qu'après paiement complet du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison des marchandises.

VIII. VENTE DE PRODUITS

Les descriptions techniques et les photographies des produits proposés ont été établies avec le plus grand soin mais ne sont produites qu'à titre purement indicatif. Aussi, si des erreurs se sont produites, en aucun cas la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée. Toutefois si le Client souhaitait retourner le produit à la suite d'une erreur de descriptif, neuf et dans son emballage d'origine, le retour s'effectuerait à ses frais, selon les modalités prévues au paragraphe suivant.

Les caractéristiques du produit sont données par le fabriquant et sous sa responsabilité.

Les articles proposés sont conformes aux législations de l'Union Européenne et de la Belgique en vigueur.

Le Prestataire décline toute responsabilité dans l'hypothèse où le produit livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison hors Union Européenne.

La prise de connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (précautions d'emploi, conditions d'utilisation) relève de la responsabilité du Client. Les fautes d'utilisation ou d'entretien priveraient le Client de son droit à la garantie.

IX. DROIT DE RETOUR ET DE RETRACTATION (CONTRAT A DISTANCE)

Conformément à l'article 47 de la loi du 6 avril 2010 abrogé par la loi du 21 décembre 2013 sur les Pratiques du marché et la protection du consommateur, le Client, consommateur privé, dispose d'un droit de retour, quelle qu'en soit la raison. Il a donc le droit de notifier au Prestataire, dont les coordonnées figurent sur tous les documents commerciaux et le site internet https://sylviefrancois.be/, qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien.

Dans ce cas, les marchandises doivent être retournées au Prestataire dans le même délai.

Pour les marchandises pouvant être renvoyées par la poste, le cachet de la poste fera foi. Pour les colis plus volumineux, la date de la demande de retour est celle qui fait foi.

Ce droit suppose que l'article soit renvoyé en parfait état, dans son emballage d'origine. Les marchandises qui ne parviendraient pas dans cet état, qui seraient incomplètes, abîmées ou endommagés, qui auraient été utilisées etc. ne seront pas remboursées et resteront à disposition du Client à qui il appartiendra de venir les reprendre au siège social.

Exception : le Client ne peut exercer son droit de rétractation sur la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Client après la livraison.

La charge des frais sera répartie comme suit :

i. Erreur de livraison, refus à la livraison, erreur de descriptif, matériel endommagé à réception : Le Prestataire rembourse le prix du produit, les éventuels frais de port facturés et supporte les frais de retour.

ii. Exercice du droit de retour et de rétractation : Le Prestataire rembourse le prix du produit et Les frais de port facturés. Les frais de retour restent à la charge du Client.

Le remboursement s'effectuera dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du retour, à la convenance du Prestataire, soit par virement sur un compte bancaire, soit par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION (le Client complètera et renverra le présent formulaire) :

A l'attention de Sylvie FRANCOIS
Rue Grand'Rue, 102
1341 Céroux-Mousty

- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente de la marchandise ci-dessous décrite :
- Commandée le (*)/reçu le (*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

(*) Biffez la mention inutile.

X. GARANTIES

La durée de garantie est indiquée sur la facture du Client. Elle est de 24 mois pour l'usage privé, de 12 mois pour l'usage professionnel. En l'absence de détail, c'est la garantie légale qui s'applique.

Le Prestataire garantit le fait que ses produits répondent aux différentes règlementations européennes que ce soit en matière d'hygiène, de santé, de sécurité, de traçabilité, de conformité etc.

XI. LIMITE DE RESPONSABILITE

Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin nécessaire à l'exécution des missions qui lui sont confiées par le Client. Il s'oblige tout particulièrement à ne travailler qu'avec du personnel qualifié et déclaré, et exerce ses activités dans les règles de l'art, tout en respectant le secret professionnel.

Le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyen, sa responsabilité ne pourra être engagée que pour un défaut de négligence, de prévoyance, de précaution, d'incompétence dûment établi (faute essentielle et déterminante) ou pour un manque d'éthique professionnelle.

La responsabilité du Prestataire sera dégagée de plein droit, et sans aucune formalité, en cas d'événement ne permettant pas la poursuite normale de ses prestations, engendrant un retard, ou plus généralement, par la survenance d'un cas de force majeure. Il est entendu par « cas de force majeure » tout événement imprévisible, irrésistible et externe qui rend impossible l'exécution des prestations convenues dans le chef du Prestataire.

Le Prestataire ne sera tenu à aucune indemnisation pour les dommages immatériels tels que perte de production, perte d'exploitation, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres qui seraient la conséquence directe ou indirecte des dommages causés suite à la défaillance de ses services.

Les partenaires commerciaux sont sélectionnés avec le plus grand soin. Si malgré tout, le Client devait être déçu par leur(s) prestation(s), le Prestataire refuse le paiement d'une quelconque pénalité ou indemnité à ce titre.

XII. PROTECTION DES DONNEES PRIVEES

L'ensemble des données à caractère personnel collectées dans le cadre des prestations de service visées par les présentes conditions générales est traité conformément à la loi du 30 JUILLET 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, à la législation européenne et tout particulièrement au Règlement général sur la protection des données (Règlement 2016/679, en abrégé, « RGPD »).

Le traitement des données a pour finalité l'exécution de la convention conclue avec le Client, l'administration de la clientèle, la promotion des produits et des services, l'établissement de campagnes d'information personnalisée et de marketing direct, en ce compris par le biais de courrier électronique.

Le Client dispose de la faculté de refuser les offres du Prestataire en le signalant par email à l'adresse sylvie@sylviefrancois.be

Le Client dispose de la possibilité :

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct ;

- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par le Prestataire et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.

- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement.

- d'exiger la suppression des données personnelles transmises.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège social du Prestataire, soit par courriel à l'adresse électronique suivante : sylvie@sylviefrancois.be

Le Prestataire peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. Le Prestataire peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens.

XIII. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les créations (marques, logos, logiciels, visuels, supports informatiques ou autres …) du Prestataire sont protégées par la loi sur les droits d'auteur et restent sa propriété pleine et entière, sauf disposition expresse en sens contraire.

Les créations du Prestataire ne peuvent être utilisées par le Client que dans le cadre des conventions qu'il a conclues avec elle et uniquement sur le territoire belge, sauf autorisation expresse en sens contraire.

XIV. CONTESTATIONS

Les contestations relatives aux marchandises livrées doivent être introduites par courrier recommandé ou par courrier électronique.

Les contestations relatives aux prestations de services commandées doivent être introduites dans les huit jours ouvrables suivant l'exécution et ce, par lettre recommandée adressée au siège social du Prestataire, sous peine d'irrecevabilité.

Les contestations relatives aux factures doivent être formulées par écrit dans un délai de huit jours ouvrables à dater de la réception de la facture (date du cachet postal faisant foi ou date de l'envoi du courriel), au siège social du Prestataire, sous peine d'irrecevabilité.

XV. CONFIDENTIALITE :

Le Client s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations auxquelles il aurait pu avoir accès relatives au Prestataire, à ses services, à ses produits, à ses tarifs, à ses contrats pendant toute la durée des relations contractuelles et dix ans après leur fin, et ce, quelle qu'en soit la cause. Il se porte garant du respect de cette confidentialité par ses salariés et préposés passés, présents ou à venir.

Il en va de même pour le Prestataire qui s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations communiquées par le Client.

XVI. TRIBUNAUX COMPETENTS EN CAS DE LITIGE

Le Prestataire s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai maximal de 30 jours à partir du jour de réception, et à rechercher des solutions à l'amiable.

Le contrat de vente, de prestation de service et les présentes conditions générales sont régis par le droit belge, sans préjudice, pour le Client agissant à des fins non professionnelles, de la protection que lui assurent les dispositions impératives du droit qui serait applicable en l'absence de cette clause, conformément à l'article 6, paragraphe 2, du règlement n°593/2008.

Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces conditions générales de vente qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire du Brabant Wallon, sauf si le Client agit à des fins non professionnelles, auquel cas, le litige est soumis, au choix du demandeur, à la compétence des juridictions désignées par l'article 624, 1e, 2e ou 4 du Code judiciaire.