

Conditions générales – By Marie Pinte

Généralités

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Marie Pinte, exerçant sous la dénomination commerciale « By Marie Pinte », enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des prestataires sous le numéro BE 0844 780 522, ci-après « la prestataire ».

Article 2

§1. Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les activités/prestations reprises ci-dessous, exercées par la prestataire et pour lesquelles le client a donné son accord, conformément à l'article 6.

Est visée principalement, mais sans constituer une liste exhaustive, l'activité et/ou les prestations de facilitation en entreprise par le jeu et la créativité. La prestataire fait apport d'une aide au client lors de changements au sein de celui-ci par la mise en place, par exemple, de nouvelles modalités de collaboration, le recours à l'intelligence collective, ou l'apport d'une vision de la prestataire, distinct de celle du client.

Les prestations peuvent être réalisées sous deux formes distinctes :

- soit en team-building intelligent de 1 ou 2 jour(s) selon les problématiques concernées ;
- soit en accompagnement sur le long terme.

Les éléments qui précèdent sont repris sous le terme générique « les prestations » au sein des présentes conditions générales.

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par la prestataire dans le cadre de son activité.

§3. Par « client » est visé le professionnel faisant appel aux services de la prestataire et, le cas échéant, ayant validé l'offre, conformément aux présentes conditions générales.

Application des conditions générales

Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par la prestataire. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais.

La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux prestations effectuées postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 6. Par apposition de sa signature comme précité, le client déclare en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

En cas de validation de l'offre par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à la prestataire par la voie électronique ou confirmé par la prestataire par écrit, sous toute forme qui soit.

§3. Le cas échéant, si le client est tenu par la législation relative aux marchés publics, le client s'engage à appliquer les présentes conditions générales pour autant qu'elles ne soient pas expressément contradictoires avec la législation précitée. Le cas échéant, en cas de contradiction, le client s'engage à informer la prestataire des particularités applicables à la relation contractuelle existant entre la prestataire et le client concerné.

Obligation de moyens

Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligation de moyens sauf stipulation contraire convenue expressément entre la prestataire et le client. La prestataire s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation des prestations demandées par le client. La prestataire n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Documents électroniques

Article 5

Dans le cas où l'offre fait l'objet d'un échange électronique (e.a. par voie d'e-mail) entre le client et la prestataire, le client accepte expressément que les échanges électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve à l'existence de celle-ci.

Offre – Prix et documents contractuels

Article 6

§1. L'offre est gratuite. Elle est remise au client par la prestataire et a une validité de 8 jours calendrier à partir de sa date d'émission.

§2. L'offre est établie avec minutie par la prestataire sur base d'une demande formulée par le client auprès de la prestataire et varie en fonction de la prestation souhaitée.

§3. L'accord du client, quant au contenu de l'offre, peut-être est donné par apposition de sa signature sur l'offre accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » et de la date de signature. En tout état de cause, l'offre peut être retournée signée par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§4. Dans le cas où l'offre a été émise par la prestataire par voie informatique, e.a. par échange de courriers électroniques, le client accepte expressément que cet échange

constitue la relation contractuelle et peut servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§5. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Celles-ci sont déterminées individuellement par la prestataire sur base du type de prestations et de l'importance de ceux-ci, ainsi que de la relation existant ou préexistante entre la prestataire et le client.

En aucun cas, le client n'acquiert un droit à une remise ou ristourne, même si la prestataire lui en a accordée précédemment.

Article 7

§1. En cas de commande de prestations supplémentaires non-reprises dans l'offre, les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les prestations initialement demandées et pour lesquelles le client a donné son accord. Toute demande non-prévue dans l'offre initiale devra obtenir l'accord exprès du client conformément à l'article 6 des présentes conditions générales.

§2. Toute modification formulée par le client, après remise de l'offre, devra obtenir l'accord exprès de la prestataire conformément au §1er du présent article. Après accord de la prestataire, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût des prestations.

§3. La prestataire conserve la possibilité de modifier le prix des prestations pour des raisons indépendantes de sa volonté. Sont, entre autres, considérées comme raisons indépendantes de sa volonté, les modifications à la demande de prestations formulées par le client, effectuées après signature de l'offre pour accord. Toute modification de ce type devra être formulée par écrit auprès de la prestataire. Celle-ci reste libre d'accepter ou de refuser la demande de modification.

Spécificités liées aux prestations réalisées par By Marie Pinte et mode de fonctionnement

Article 8

§1. Après contact téléphonique du client, la prestataire vérifie qu'elle est la personne adéquate pour les prestations demandées par le client. Après accord de la prestataire, un rendez-vous facturé au client d'une durée variant entre 2 et 3 heures est organisé, afin de déterminer l'objectif précis des prestations.

Lors de ce rendez-vous, la prestataire vérifie également qu'il n'y a aucun conflit d'intérêts de quelque type que ce soit, qui l'empêche de poursuivre les prestations. Le cas échéant, elle se réserve le droit de ne pas poursuivre la collaboration et de procéder à la facturation du rendez-vous précité, conformément aux présentes conditions générales de vente.

§2. La prestataire peut faire le choix de s'entourer de partenaires aux vues des prestations à fournir, et ce, afin de créer un pôle pluridisciplinaire dans la réalisation des prestations.

§3. Le client, préalablement à la réalisation des prestations, est tenu de communiquer en interne les prestations qui vont être effectuées au sein de son entreprise ainsi que leur objectif précis et la méthode utilisée. A défaut de communication effectuée par le client préalablement aux prestations, la prestataire se réserve le droit d'en postposer le commencement.

§4. Au terme des prestations, la prestataire établit un rapport sous format PDF qu'elle fait parvenir au client en vue de sa présentation à l'ensemble de l'entreprise du client. Le client peut cependant faire le choix d'effectuer la présentation par lui-même, bien que cette présentation soit déconseillée par la prestataire.

Ce rapport sert à ouvrir une communication sur les décisions qui ont été prises lors des prestations, et est destiné à permettre la mise en place des décisions prises lors de la réalisation des prestations. Seul le client est responsable de la mise en place précitée.

§5. En tout état de cause, la prestataire communique au client une estimation du temps nécessaire à la réalisation des prestations. Le temps estimé par la prestataire reste une indication. Si la prestation d'accompagnement prend fin avant la date et/ou dans un délai plus court qu'estimé, la mission sera clôturée avant le terme transmis à titre indicatif au client. Le montant total de l'offre telle que validée conformément à l'article 6 reste dû en cas d'aboutissement plus rapide qu'estimé des prestations.

Paiements des prestations

Article 9

§1. Le paiement des prestations se fait de la manière suivante :

- 1) team-building intelligent :
 - o paiement d'un premier acompte de 40 % du montant de l'offre HTVA à la date de signature de l'offre pour accord ;
 - o paiement d'un deuxième acompte de 30 % du montant de l'offre HTVA avant le début des prestations ;
 - o paiement du solde TVAC à la date de réception de la facture transmise par la prestataire au client au terme des prestations.
- 2) accompagnement sur le long terme :
 - o paiement d'un acompte de 40 % du montant de l'offre HTVA à la date de signature de l'offre pour accord ;
 - o paiement des prestations effectuées mensuellement sur présentation d'une facturation ;
 - o paiement du solde éventuel TVAC à la date de réception de la dernière facture transmise par la prestataire au client au terme des prestations.

§2. Le contrat ne sera considéré comme conclu et le planning de réalisation des prestations établi, qu'après réception, par la prestataire, du paiement des acomptes conformément à ce qui précède et, en tout état de cause, du 1^{er} acompte. En cas de retard quant au paiement d'un acompte, la prestataire ne sera plus en mesure de garantir le délai d'exécution des prestations préalablement communiqué et éventuellement déjà fixé. En cas de non-paiement de l'acompte, la prestataire se réserve le droit d'annuler la prestation.

§3. La facture est envoyée par courrier ou par e-mail par la prestataire au client. En cas d'envoi par e-mail, cet envoi est effectué à l'adresse e-mail communiquée par le client lors de la signature de l'offre. En aucun cas, la prestataire n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le client est erronée.

En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le client est tenu d'en informer immédiatement la prestataire. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§4. La facture relative aux prestations est considérée comme réceptionnée le lendemain de l'envoi par courrier ou le lendemain de son envoi par courrier électronique. Les paiements sont effectués par le client par virement bancaire sur le compte de la prestataire mentionné sur l'offre et la facture.

§5. En tout état de cause, tout montant impayé endéans les 8 jours après sa date d'échéance, même partiellement, sera productif de plein droit d'un intérêt de 12% l'an. En cas de non-paiement du montant dans les trente jours de sa date d'échéance, le montant dû sera augmenté de 20% avec un minimum de 200 €, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible, sans qu'une mise en demeure transmise par courrier recommandé ne soit nécessaire.

§6. En cas de retards de paiement récurrents et/ou d'absence de paiement par le client subsistant après un rappel effectué par écrit (courrier simple ou recommandé ou courrier électronique), la prestataire se réserve le droit de mettre fin à la relation contractuelle sans indemnité ni préavis, de quelque nature que ce soit. En cas de rupture de la relation contractuelle sur base du présent article, la prestataire en informera le client par écrit.

Indemnité en cas d'annulation

Article 10

§1. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des prestations par le client après signature de l'offre pour accord, le ou les acompte(s) payé(s) par le client reste(nt) dû(s) à la prestataire.

§2. En cas d'annulation par la prestataire pour une raison qui lui est imputable, la prestataire peut proposer au client, sur demande explicite de celui-ci, un confrère de qualité apte à la remplacer. La prestataire procède également au remboursement de l'acompte.

Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Article 11

Tous les éléments réalisés par la prestataire et remis au client sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. Les documents sont établis en vue d'un usage exclusif par le client. Ce dernier ne peut, en aucun cas les reproduire tant à titre privé qu'à des fins professionnelles. A défaut, la prestataire se réserve le droit de saisir les autorités judiciaires, de réclamer le paiement de droits d'auteur et, le cas échéant, de dommages et intérêts.

Limitation de responsabilité

Article 12

§1. La prestataire exerce une activité de conseil et d'accompagnement du client et/ou de son entreprise. En tout état de cause, sa responsabilité est limitée à la fourniture de conseils et est à considérer comme telle, soit une proposition de décision(s) à prendre. Le client reste seul responsable de la décision finale ainsi que des actions générées ou entreprises suite aux prestations.

§2. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de la prestataire, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations concernées par la contestation ou la mise en cause et payées par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client.

§3. La prestataire n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles ainsi que des dommages directs causés par son action. La prestataire n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, elle n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers ou résultat non escompté.

§4. En aucun cas la prestataire n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté, ou en cas de force majeure, telles que les situations de grève totale ou partielle de tiers à la relation des prestations, conditions météorologiques, catastrophe naturelle, (risque d') attentats, ou pour des raisons liées à sa santé. En cas de survenance d'un événement de ce type, le client et la prestataire s'engagent à convenir d'un report des prestations pour autant que ce report soit possible. En tout état de cause, si le client ne communique pas de date de report de la prestation endéans les 3 mois de l'annulation, le contrat est rompu et l'acompte est conservé par la prestataire.

§5. La prestataire se réserve le droit de refuser les prestations pour le compte du client ou d'y mettre fin, le cas échéant, pour des raisons personnelles ou liées au client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieure, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

Confidentialité et données à caractère personnel

Article 13

® Tous droits réservés – **Légal PME – 11/2019**. Le présent document est mis à disposition du client et est destiné à l'usage de la prestataire. Il ne peut, en aucun cas, être transmis à un tiers sans l'accord exprès et écrit de son auteur. La modification de ce document après envoi, n'engage que la responsabilité du client. En aucun cas le rédacteur n'est responsable d'une modification effectuée sans un conseil de sa part.

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à la prestataire ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire.

Tant la prestataire que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant la prestataire que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Article 14

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 est traitée dans le respect de celui-ci. Les données sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à la prestataire et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

Les données conservées par la prestataire sont les suivantes : nom, prénom, adresse de l'entreprise du client, adresse e-mail, numéro de téléphone, dates et lieu des prestations, numéro de TVA, compte bancaire.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par la 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 ;
- de demander la suppression des données le concernant à la prestataire pour autant que leur conservation ne soit pas imposée à la prestataire par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par la prestataire à un tiers ;
- de retirer, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à la prestataire, soit par courrier, soit par e-mail à contact@mariepinte.be.

§2. La prestataire peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. La 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 ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

Références et recueil de témoignages

Article 15

Les prestations réalisées par la prestataire pour le compte du client peuvent, à tout moment, être utilisées par la prestataire à des fins de référence et ce, de manière anonyme.

La prestataire s'engage à obtenir le consentement du client pour des références avec mention explicite des données du client et ce, conformément aux articles 13 et 14 des présentes conditions générales.

Réclamation

Article 16

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit (courrier recommandé à la Poste) au plus tard dans les 3 jours, cachet de la poste faisant foi, du terme des prestations.

La prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que la prestataire l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant de la prestation visée par la réclamation diminuée des frais réels supportés par la prestataire.

Résolution de litiges et tribunaux compétents

Article 17

En cas de litige, la médiation entre la prestataire et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de la prestataire.

Nullité

Article 18

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et l'insérer dans les présentes conditions générales.

Application du droit belge

Article 19

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

