

## **Conditions générales**

### **1- Article 1 – Dispositions générales**

- 1.1. Brigitte Ballings, exerçant son activité sous le nom Bounce Back Coaching, société en commandite simple de droit belge, établie à 8450 BREDENE Parklaan 15/302 et enregistrée sous le numéro d'entreprise BE 680.999.782, fournit des services dans le domaine des trajets de coaching individuel pour les particuliers et les entreprises, formations et workshop (ateliers) en soft skills, conférences, missions de consultance dans le cadre des présentes conditions générales.
- 1.2. Les présentes conditions générales s'appliquent à tout accord, de quelque nature qu'il soit, oral ou écrit, intervenant entre Bounce Back Coaching et le client. L'ensemble des documents qui détaillent la mission font partie intégrante des conditions générales. Les conditions générales sont déjà applicables dès le premier contact, oral ou écrit, et l'offre qui en découle.

### **2- Article 2 – De l'offre à la mission**

- 2.1. A la demande du futur client, nous établissons une offre individuelle avec une explication des missions demandées et des tarifs et prix utilisés. Nos calculs de prix et devis ne sont qu'indicatifs.
- 2.2. Nos offres ne sont valables qu'à l'égard de la ou des personnes à qui le devis est adressé. Une offre a une durée de validité telle qu'indiquée sur l'offre elle-même, ou à défaut, une durée de validité de trente (30) jours calendrier après la date d'envoi.
- 2.3. La confirmation de la commande signifie l'acceptation de l'offre, tant verbalement que par écrit. La confirmation de la commande peut être dérivée à la fois explicitement et implicitement de communications mutuelles avec le client, telles que le retour signé d'un contrat établi par Bounce Back Coaching. Une acceptation par des moyens de communication électroniques ou de façon verbale est également valable.
- 2.4. Les modifications apportées à la mission d'origine, telles que les travaux supplémentaires, ne sont valables que si le client et Bounce Back Coaching décident de le faire conjointement. En tant que client, vous comprenez et acceptez que ces changements peuvent avoir un impact possible sur le prix et le délai. Les conséquences de ces modifications sont entièrement à la charge du client.
- 2.5. Le client a la possibilité de révoquer son acceptation de commande à tout moment, mais cela n'affectera pas ses obligations de paiement initiales et l'obligation de paiement pour les travaux (supplémentaires) déjà exécutés.

### **3. Article 3 – L'exécution de la mission**

- 3.1. Travailler avec Bounce Back Coaching est synonyme de qualité, de connaissances, d'authenticité, d'intégrité et repose sur de nombreuses années d'expérience professionnelle. Chaque mission sera exécutée de façon qualitative. Cependant, chaque mission relève toujours d'une obligation de moyens, Bounce Back Coaching ne garantit ni le succès ni la réussite de la prestation, ni dans quelle mesure la prestation contribue à l'objectif fixé par le client.
- 3.2. Bounce Back Coaching a la liberté créative et technique d'effectuer la mission selon ses propres capacités et connaissances, conformément à la mission ou à l'offre d'origine. Bounce Back Coaching peut faire appel

aux services de tiers spécialisés, si nécessaire à la bonne exécution de la mission. Bounce Back Coaching peut désigner ces tiers à sa seule discrétion.

- 3.3. Une bonne coopération du client est nécessaire pour mener à bien une mission; cela implique de prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires qui sont requises pour la bonne exécution du contrat. Le client comprend et accepte qu'un manque de coopération peut avoir des conséquences sur le calendrier et les coûts proposés. Toutes les conséquences en sont entièrement à charge du client.

#### **4. Article 4 – Tarifs et modalités de paiement**

- 4.1. Les tarifs et prix utilisés sont toujours hors TVA, sauf mention contraire. Nos tarifs et prix comprennent tous les frais nécessaires à la bonne exécution du contrat, sauf mention expresse contraire.
- 4.2. La facture doit être payée dans les 14 jours suivant la date de la facture. A défaut de paiement à l'échéance, un intérêt moratoire de 1,5% mensuel sera facturé de plein droit et sans mise en demeure préalable. Dès la première mise en demeure par courrier électronique, une indemnité forfaitaire de 20 % du montant de la facture, avec un minimum absolu de 100 €, sera également due. Ceci n'affecte pas le droit de demander une indemnisation pour les frais supplémentaires liés au non-paiement.
- 4.3. Les sessions de coaching individuel sont réglées le jour même immédiatement après la session et versées sur le compte de Bounce Back Coaching ; en cas d'abonnement, la facture est payée d'avance avant le début de la première session. Les trajets de coaching au sein des entreprises sont payables : 50 % du montant de la facture avant la première séance de coaching et les 50 % restants après la troisième séance effective.
- 4.4. Les programmes en ligne sont payés immédiatement, avant que l'accès au cours ne soit donné, à moins qu'il n'y ait un accord formel de paiement échelonné.
- 4.5. Pour les workshops (ateliers), le montant total de la facture doit être payé une semaine à l'avance, sauf accord contraire. Dans le cas contraire, l'accès peut être refusé. Les conférences sont également payables à l'avance, au plus tard une semaine avant la date de la conférence.
- 4.6. La facture est toujours envoyée par email.
- 4.7. Si le client n'est pas d'accord avec la facture reçue, il doit la contester rapidement et de façon motivée, au plus tard dans les huit (8) jours calendrier suivant la date de la facture. Cela n'affecte pas les obligations de paiement (provisaires). Dans le cas contraire, la facture est considérée comme acceptée.

#### **5. Article 5 – Inscriptions et annulations**

- 5.1. L'inscription/commande par courrier électronique ou toute autre forme de communication écrite, y compris Facebook ou via la page du site Internet Bounce Back Coaching, vaut comme inscription/commande et entraîne des obligations de paiement.
- 5.2. Toute inscription vaut acceptation par le client des présentes conditions générales. Les conditions générales sont clairement énoncées sur le site.
- 5.3. Si le client décide d'arrêter lors d'un workshop ou d'une formation de plusieurs jours ou d'un trajet de coaching pré-convenu de plusieurs sessions, le montant total est toujours dû. Ceci s'applique à tous les événements organisés par Bounce Back Coaching.

5.4. Si la mission n'est pas réalisé dans le délai fixé – pour des raisons en dehors de l'influence de Bounce Back Coaching - les conditions d'annulation suivantes s'appliquent :

*5.4.1. Trajets de coaching ou formations en entreprise :*

Après accord (verbal) ou signature de la proposition, de l'offre ou de la confirmation, les règles suivantes s'appliquent :

- en cas d'annulation jusqu'à 24 heures à l'avance, le client n'est redevable d'aucune somme.
- si le client annule moins de 24 heures à l'avance, le client est redevable de 50% du montant total facturé par heure.

*5.4.2. Participation à des conférences, workshops, formations ou événements à inscription ouverte :*

L'annulation d'un workshop, d'une formation ou d'une participation à un événement doit se faire par écrit (par mail à [brigitte.ballings@hotmail.be](mailto:brigitte.ballings@hotmail.be)) avec la mention 'annulation'.

En cas d'annulation jusqu'à 14 jours à l'avance, le client est redevable de 50%. Si le client annule moins de 14 jours à l'avance, le client est redevable de la totalité du montant, mais peut être remplacé par un tiers.

*5.4.3. Workshops/ateliers, conférences ou missions de consultance en entreprise*

Après approbation ou signature de l'offre ou de la proposition de prix, les règles suivantes s'appliquent :

- L'annulation de la prestation sans préavis ou dans les quatorze (14) jours ouvrables avant le début entraîne une obligation de paiement à 100% des frais.
- L'annulation de la prestation sans préavis ou dans les trente et un (31) jours ouvrables avant le début donne lieu à une obligation de paiement au taux de 75 % des frais.
- L'annulation de la prestation sans préavis ou dans les soixante (60) jours ouvrables avant le début donne lieu à une obligation de paiement au taux de 50% des frais.
- Lorsque le client déplace une conférence ou un atelier réservé, 50% du montant convenu sera facturé immédiatement. Le solde + les éventuels frais de déplacement seront réglés comme déterminé sous le point 4.5.

*5.4.4. Programmes en ligne*

Les programmes en ligne achetés ne peuvent pas être « résiliés » et ne sont pas remboursables.

5.4.5. En cas d'annulation par Bounce Back Coaching d'un workshop à inscription ouverte ou en entreprise, les frais d'inscription seront intégralement remboursés. Un atelier peut être annulé s'il n'y a pas assez de participants, ou pour cause de maladie/circonstances familiales/force majeure. Les services seront alors suspendus jusqu'à nouvel ordre et reprendront dès que cela sera possible pour Bounce Back Coaching. Bien sûr, il n'est pas dans l'intention de suspendre les services sans raison; le client ne peut invoquer aucune forme de compensation.

## **6. Article 6 - Durée et résiliation**

- 6.1. Les deux parties peuvent résilier le contrat de façon unilatérale si l'une d'entre elles estime que l'exécution de la mission ne peut plus avoir lieu conformément à l'offre confirmée ou à une spécification de commande supplémentaire ultérieure. La résiliation du contrat par le client donne à Bounce Back Coaching le droit de réclamer le paiement de l'intégralité du montant du contrat convenu, y compris le remboursement des frais encourus par celui-ci, à moins qu'un autre accord ne soit trouvé à ce sujet.
- 6.2. Chacune des parties peut résilier le contrat avec effet immédiat si l'autre partie manque de manière imputable et grave ou répétée à ses obligations en vertu du présent contrat. Les manquements à l'obligation de paiement et à l'obligation de coopération du client sont considérés comme des manquements graves. La résiliation immédiate n'est possible qu'après avoir donné à la partie défaillante une possibilité raisonnable de s'acquitter de ses obligations, après mise en demeure écrite. La résiliation n'affectera pas la possibilité d'exercer d'autres droits pour les dommages subis à la suite d'une infraction.
- 6.3. Si l'une des parties ne peut plus remplir les obligations du contrat en raison d'un état de faillite ou d'une réorganisation judiciaire ou de toute autre atteinte à la solvabilité, chaque partie a le droit de résilier le contrat sans plus, de façon immédiate et unilatérale, par lettre recommandée.
- 6.4. Bounce Back Coaching ne pourra faire usage de son droit de résiliation anticipée que si, en raison de faits et de circonstances indépendants de sa volonté, l'achèvement de la mission ne peut raisonnablement lui être exigé. Cette situation comprend, sans s'y limiter, la force majeure, la grossesse, l'hospitalisation, et cetera. Dans cette situation, Bounce Back Coaching a en tout état de cause droit au paiement des prestations qu'il a livrées jusqu'au moment de la résiliation. Les parties peuvent également convenir d'un commun accord que l'exécution de la mission sera reportée à une date ultérieure.

## **7. Article 7 - Droits de propriété intellectuelle**

- 7.1. Tout le matériel (illustrations, images, diagrammes, vidéos, modèles, techniques, cahiers d'exercices, programmes (en ligne), instruments développés, utilisés et/ou fournis par Bounce Back Coaching pour l'exécution de la mission sont et restent la propriété de de Bounce Back Coaching.
- 7.2. Le client n'acquiert le droit d'utiliser ce matériel qu'au sein de sa propre organisation. La divulgation ou la transmission d'un ou plusieurs de ces éléments à des personnes extérieures à l'organisation ne peut avoir lieu qu'avec l'autorisation écrite préalable de Bounce Back Coaching.
- 7.3. Tous les supports créés et/ou mis à disposition par Bounce Back Coaching ne peuvent être utilisés qu'aux fins et/ou destinations préalablement communiquées. L'utilisation non autorisée donnera donc lieu à une nouvelle facturation s'élevant au taux standard utilisé, majoré de 50 %, pour chaque infraction constatée séparément. Le client est également responsable de toute utilisation non autorisée établie par des tiers.

## **8. Article 8 - Dispositions de cette convention**

- 8.1. Bounce Back Coaching se réserve le droit d'exclure des participants à un workshop qui perturbent ou entravent le déroulement normal du workshop par leur comportement ou autrement. Les participants qui pratiquent une activité concurrente aux activités de Bounce Back Coaching peuvent également être exclus

de la participation. L'exclusion sera communiquée par écrit et motivée au client jusqu'au moment du paiement de l'intégralité du montant de la formation ou de la prestation à Bounce Back Coaching.

- 8.2. La nullité ou la nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition des présentes conditions générales n'affecte pas le fonctionnement des autres dispositions. La disposition contestée est réputée autonome et non applicable. Nous nous réservons le droit de remplacer la disposition concernée par une disposition valide du même effet. Les (sous)titres de cet convention le sont uniquement à titre indicatif.

## **9. Article 9 - Satisfaction**

Toute réclamation concernant les prestations peut être signalée immédiatement pendant le coaching, le workshop ou l'activité.

## **10. Article 10 - Confidentialité et déontologie**

10.1. Bounce Back Coaching et le client confirment que toute information confidentielle qui vient à leur connaissance à la suite de ce contrat restera confidentielle. Les informations confidentielles sont des informations communiquées par écrit à l'autre partie et qui sont clairement marquées comme confidentielles ou des informations qui devraient raisonnablement être considérées comme confidentielles. Tout manquement à la confidentialité engagera la responsabilité de la partie contrevenante. Cette partie contrevenante a également l'obligation d'indemniser l'autre partie contre tout dommage résultant de la contravention, y compris en prenant des mesures (extra-)judiciaires supplémentaires.

10.2. Brigitte Ballings est une coach certifiée ICF et agit conformément au Code de déontologie de l'International Coach Federation - ICF (voir <https://coachfederation.org/icf-ethics/>). Conformément aux règles de déontologie et d'éthique de l'ICF, et plus particulièrement à la confidentialité du coaching, toutes les informations fournies par le coaché lors de ce programme de coaching restent totalement confidentielles. Cela signifie qu'aucun retour ne sera donné sur le contenu des séances de coaching au-delà de ce que le coaché souhaite en dire.

10.3. Cependant, le client s'engage à ce que le coach fournisse le nom et les coordonnées de la personne coachée à l'ICF pour justifier sa pratique de coaching, pour rester membre de l'ICF et pour maintenir sa certification.

10.4. Brigitte Ballings est également membre de l'Association des coachs reconnus en stress et burn-out et agit conformément au code déontologique de cette association (<https://www.vesb.eu/storage/app/media/documents/gedragscode.pdf>)

10.5. Brigitte Ballings est également membre de l'Association professionnelle des coachs en perfectionnisme et agit conformément au code déontologique de cette association (<https://www.bpcvzw.be/gedragscode>)

## **11. Article 11 - Responsabilité**

La responsabilité de Brigitte Ballings est limitée au montant assuré au titre de la police d'assurance «responsabilité professionnelle».

## **12. Article 12 – Résidence**

12.1. Bounce Back Coaching est situé à Bredene Parklaan 15/302. Les trajets de coaching individuel se déroulent soit en ligne, soit sur place

12.2. Les ateliers/workshops ont toujours lieu en déplacement, à moins qu'ils ne se fassent en ligne.

## **13. Article 13 – Litiges**

13.1. Le présent contrat est régi par le droit belge.

13.2. En cas de litige sur l'exécution du contrat, Bounce Back Coaching et le client s'efforceront de trouver une solution à l'amiable.

13.3. Si le litige se poursuit néanmoins, les tribunaux de l'arrondissement de Gand sont compétents, à moins que la loi n'en dispose autrement.

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2021.