

CONDITIONS GENERALES

Sandra Vlerick — Coaching, Ateliers & Produits Numériques

Version : avril 2026 | Exonéré de TVA (art. 56bis C.TVA)

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et Madame Sandra Vlerick, indépendante exerçant en personne physique, dont l'entreprise est établie à Leeuwerikenlaan 20, 1742 Ternat, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE1020.750.497.

En réservant une séance, en passant une commande ou en s'engageant dans un (parcours de) coaching, le Client confirme avoir pris connaissance des présentes conditions et les accepter.

Article 1. Généralités

§1. Sandra Vlerick, coach indépendante à titre complémentaire (ci-après 'le Coach' ou 'l'Entreprise'), propose des parcours de coaching individuels, des ateliers et des produits numériques à des particuliers et des professionnels (ci-après 'le Client').

§2. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise, moyennant communication au Client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en application.

§3. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de l'Entreprise. Il déclare expressément les accepter sans réserve. La confirmation de la commande de service vaut acceptation des conditions générales. L'acceptation des présentes conditions générales n'est pas conditionnée à la signature manuscrite de la part du Client.

§4. Les services sont fournis en fonction des disponibilités de l'Entreprise et dans l'ordre de réception des demandes de ses Clients.

§5. L'Entreprise est libre et indépendante dans l'organisation de ses activités mais elle devra collaborer avec le Client et prendre en considération les directives qui lui seront occasionnellement communiquées par ce dernier, étant entendu que ces directives ne pourront porter que sur la commande de prestations, la description des services devant être fournis par l'Entreprise, les délais dans lesquels les services doivent être fournis et les remarques du Client.

Article 2. Nature des services

§1. Le Coach propose les services suivants :

- Parcours et séances de coaching individuels (en personne ou en ligne) ;
- Ateliers et programmes de groupe ;
- Produits numériques (e-books, cahiers d'exercices, formations en ligne, etc.).

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

§3. Le coaching est une forme d'accompagnement personnel visant le développement personnel ou professionnel. Le coaching n'est expressément pas une thérapie, une aide psychologique ou un traitement médical, et ne les remplace pas.

§4. Si le Coach estime qu'un client bénéficierait davantage d'un accompagnement psychologique ou médical professionnel, elle l'en informera et, dans la mesure du possible, l'orientera vers les ressources appropriées.

§5. Les résultats d'un parcours de coaching dépendent également de l'implication et de la coopération du Client.

§6. L'Entreprise n'est tenue que d'une obligation de moyens. L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la Prestation ou de la Commande. L'Entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Article 3. Tarifs et paiement

§1. Tous les tarifs indiqués sont exonérés de TVA conformément à l'article 56bis du Code de la taxe sur la valeur ajoutée. Le Coach n'est pas tenu d'émettre une facture TVA.

§2. Le paiement s'effectue à l'avance par virement bancaire ou via un système de paiement en ligne proposé. Une séance ou un parcours n'est définitivement planifié qu'après réception du paiement intégral, sauf accord écrit contraire.

§3. Pour les produits numériques, le paiement est dû au moment de la commande. Après paiement, le client reçoit accès au produit ou sa livraison conformément au délai de livraison indiqué.

§4. Si le Coach accorde un délai de paiement et que la facture reste impayée à sa date d'échéance, cette facture porte de plein droit, et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard calculé conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales pour les Clients professionnels, et conformément au Code de droit économique pour les consommateurs.

a. Client particulier

Toute facture impayée à son échéance sera majorée, après l'envoi d'un rappel et après l'écoulement d'un délai de quatorze jours calendrier, qui prend cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel est envoyé sur support papier ou le jour calendrier qui suit celui où le rappel est envoyé par voie électronique, d'un intérêt de retard au taux légal, à dater du jour calendrier qui suit celui où le rappel est envoyé.

En outre, l'Entreprise a droit à une indemnité forfaitaire au titre de clause pénale de :

- a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;

c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

b. Client professionnel

Toute facture non payée à l'échéance, même partiellement, sera productive d'un intérêt de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de retard au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, le montant de la facture sera augmenté de 10%, avec un minimum de 50,00 € à titre de clause pénale conventionnelle et irréductible.

§5. L'Entreprise se réserve le droit de refuser d'honorer une demande ou de suspendre une prestation en cours d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une prestation ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Article 4. Droit de rétractation

§1. Conformément à l'article VI.44/2 et suivants du Code de droit économique, le Client agissant en tant que consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter du jour de la conclusion du contrat à distance, sans avoir à justifier sa décision (art. VI.47 CDE).

§2. Séances et parcours

Si le client demande expressément que la prestation de services commence avant l'expiration du délai de rétractation et que le service est entièrement exécuté dans ce délai, le client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation (art. VI.53, 1° CDE). En cas d'exécution partielle, le client est redevable d'un montant proportionnel aux prestations déjà fournies.

§3. Produits numériques

Pour les contenus numériques non fournis sur un support matériel, le droit de rétractation expire dès le début de la livraison, avec le consentement préalable explicite du client et après confirmation qu'il renonce ainsi à son droit de rétractation (art. VI.53, 13° CDE).

Article 5. Politique d'annulation et de modification

§1. Séances individuelles

- L'annulation ou le report sans frais est possible jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue.
- En cas d'annulation dans les 24 heures ou de non-présentation sans notification préalable, le montant intégral de la séance sera dû.

§2. Programmes de coaching et ateliers

Des conditions d'annulation spécifiques s'appliquent aux programmes multi-volets et aux ateliers. Ces conditions seront communiquées par écrit au préalable et font intégralement partie du contrat. En cas d'arrêt prématuré par le client après le début d'un parcours, les séances déjà dispensées seront intégralement dues.

§3. Annulation par le Coach

Le Coach se réserve le droit de reporter une séance en cas de force majeure, de maladie ou de circonstances imprévues. Dans ce cas, une nouvelle date est fixée d'un commun accord, sans frais supplémentaires pour le client. En cas d'annulation définitive par le Coach, le montant déjà payé sera intégralement remboursé pour les services non prestés.

§4. Faute grave

Chaque partie dispose de la faculté, en cas de faute grave, déontologiques ou légales, ou de manquement de l'autre partie, de considérer le contrat comme résolu.

La partie qui estime avoir été victime d'un manquement ou d'une faute grave de l'autre partie peut adresser à l'autre partie une lettre par pli recommandé, dans le but de préciser le manquement ou la faute grave qui lui est reproché et l'inviter à y remédier.

Si dans un délai de quinze jours qui suivent la date d'expédition de ladite lettre recommandée aucun remède, ou aucun remède adéquat n'a été apporté au manquement ou à la faute grave, la partie qui estime avoir été victime du manquement ou de la faute grave pourra considérer la présente convention comme résolue, sans préjudice de toutes actions en dommages et intérêts éventuelles qu'il pourra entamer.

Article 6. Responsabilité

§1. La responsabilité du Coach, qu'elle soit contractuelle, extracontractuelle ou autre, est strictement limitée au montant total effectivement payé par le Client pour la prestation concernée. En aucun cas, cette responsabilité ne pourra excéder ce montant, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle du Coach.

§2. En cas de dommage résultant de l'inexécution d'une obligation contractuelle par le Coach, la réparation se fera en priorité sous forme d'une indemnisation financière. La réparation en nature ne pourra être exigée que si elle est expressément convenue entre les parties et si elle est raisonnablement réalisable.

§3. Le Coach ne pourra être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client, incluant notamment, mais sans s'y limiter : perte de profits ou de revenus, atteinte à l'image ou à la réputation, perte d'opportunité commerciale.

§4. Seuls les dommages certains, réels et démontrés seront pris en compte pour une éventuelle indemnisation. Les dommages futurs hypothétiques ou insuffisamment prouvés sont expressément exclus de toute réparation.

§5. Les frais engagés par le Client pour prévenir un dommage imminent ou limiter l'aggravation d'un dommage existant ne seront pris en charge par le Coach qu'avec son accord préalable et écrit. À défaut, ces frais resteront à la charge du Client.

§6. Aucune limitation de responsabilité s'applique aux tiers contractuellement impliqués dans l'exécution du présent Accord, tels que les sous-traitants ou partenaires techniques, dont la responsabilité pourra être engagée selon les règles de droit commun, et ce indépendamment de leur lien avec l'une des Parties.

§7. L'Entreprise ne fournit aucun service normalement assumé par un professionnel de la santé. A ce titre, elle ne dispense aucun conseil en la matière et ne délivre aucun type de médicament quel qu'il soit.

L'Entreprise n'exerce aucune activité de psychothérapie. A ce titre, elle se réserve le droit d'orienter le Client vers un professionnel de la santé psychologique, le cas échéant.

§8. L'Entreprise dispense des conseils sur des matières spécifiques en lien avec son centre d'activités et ne doivent être considérés que dans le cadre de cette stricte limite. En aucun cas, la responsabilité de l'Entreprise ne peut être mise en cause en cas de conseils dénués d'effet.

§9. En aucun cas l'Entreprise n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté, telles que grève totale ou partielle de tiers à la relation, catastrophe naturelle, (risque d')attentats, maladie, incapacité de travail, etc. En cas de survenance d'un événement de ce type, le Client et l'Entreprise s'engagent à convenir d'un report de la Prestation.

§10. L'Entreprise ne peut effectuer les prestations que pour autant que le Client lui ait transmis tous les éléments nécessaires à la réalisation de celles-ci et n'ait aucunement omis de lui transmettre certaines informations de nature à influencer le résultat des Prestations. Le cas échéant, en cas d'omission d'informations, d'informations manquantes ou d'informations incorrectes, la responsabilité de l'Entreprise ne peut aucunement être mise en cause dans le résultat issu des prestations.

§11. L'Entreprise n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles ainsi que des dommages directs causés par son action. L'Entreprise 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, manque à gagner pour le Client, résultat non escompté, dommages directs ou indirects issus de la mauvaise utilisation d'une machine que cette mauvaise utilisation soit du fait ou non de l'Entreprise, d'un contrôle tardif ou effectué tardivement du fait du Client.

§12. L'Entreprise fournit des conseils ou une proposition de décision(s) à prendre. Le Client est seul responsable de la décision finale prise sur base des conseils fournis par celle-ci, ainsi que des conséquences qui en découlent. L'Entreprise ne peut pas garantir le succès professionnel du Client.

§13. Le Client est et reste en tout temps responsable de ses propres choix, actions et résultats, y compris lorsqu'ils sont pris ou entrepris pendant ou après un parcours de coaching.

§14. Pour toute situation non expressément régie par les présentes Conditions Générales, les dispositions supplétives du Livre 6 du Code civil belge s'appliqueront par défaut.

Article 7. Propriété intellectuelle

§1. Le contenu intégral du site internet de l'Entreprise est la propriété de celle-ci. Ces contenus sont protégés par le droit d'auteur. A ce titre, ils ne peuvent être copiés, reproduits, utilisés à

des fins autres que celles qui seraient éventuellement attribuées au Client et ce, sans l'autorisation de l'Entreprise, propriétaire du site internet.

L'Entreprise ne peut garantir la compatibilité du site internet avec tout matériel informatique ou logiciel utilisé par le Client.

§2. Tous les matériaux fournis ou mis à disposition par le Coach, y compris, mais sans s'y limiter, les textes, méthodes, modèles, vidéos, cahiers d'exercices, présentations et contenus de cours en ligne, sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de l'Entreprise, protégés par le droit d'auteur (Code de droit économique Livre XI., Titre 5).

§3. Le Client obtient uniquement un droit d'utilisation personnel, non cessible et non sous-licenciable à des fins personnelles. Il n'est pas permis de copier, partager, distribuer, vendre ou mettre à disposition du public les matériaux sans l'autorisation écrite préalable du Coach, qui peut, le cas échéant, réclamer le paiement des droits d'auteur.

§4. Toute violation du présent article donne au Coach le droit à une indemnité forfaitaire d'au moins 500 EUR par infraction constatée, sans préjudice au droit à des dommages-intérêts supplémentaires.

Article 8. Confidentialité

§1. Les données confidentielles relatives tant au Client qu'à l'Entreprise 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, échanges oraux, ainsi que toute information future, 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 non autorisée par les Parties.

§2. Tant l'Entreprise que le Client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à la réalisation de leurs obligations respectives.

§3. L'Entreprise ne sera pas tenue par cette obligation de confidentialité si elle prouve que l'information divulguée par elle constitue soit une information qui était en sa possession ou dont elle avait connaissance préalablement à sa communication par le Client soit une information connue du grand public.

§4. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant l'Entreprise que le Client, pourront exiger l'indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Article 9. Données personnelles

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le Client telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce Règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers pour toute autre finalité. Le Coach agit en qualité de responsable du traitement.

§2. Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes: nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de TVA, coordonnées bancaires, données relatives aux services utilisés, données de communication et données marketing.

§3. Le Client dispose de la possibilité de: (i) s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles, pour des raisons sérieuses et légitimes, sauf si cette opposition rend impossible la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties; (ii) accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que la conservation des données ne soit pas imposée à l'Entreprise en raison d'une obligation légale; (iv) demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers; (v) retirer, le cas échéant, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

§4. Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou par email à contact@sandravlerick.com.

§5. L'Entreprise pourra divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'Entreprise 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.

§6. Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel, l'Entreprise renvoie à sa déclaration de confidentialité, disponible sur son site web.

Article 10. Recueil de témoignages

L'Entreprise peut solliciter le Client afin d'obtenir un témoignage, écrit, oral ou visuel, sur la réalisation des Prestations et leur effet à titre personnel. Le Client reste libre, à tout moment, de refuser de donner un tel témoignage. En cas d'acceptation, il est invité par l'Entreprise à mettre son accord formel par écrit. Les témoignages recueillis par l'Entreprise peuvent être utilisés à des fins documentaires ou de références.

Article 11. Modification des conditions générales

§1. Le Coach se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les conditions modifiées seront communiquées au client par e-mail ou via le site web au moins 14 jours calendrier avant leur entrée en vigueur. Les contrats en cours restent soumis aux conditions applicables au moment de leur conclusion.

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

Article 12. Droit applicable et juridiction compétente

§1. Les présentes conditions générales, ainsi que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

§2. Les parties s'engagent, en cas de litige, à tenter d'abord de trouver une solution amiable. A défaut d'arrangement à l'amiable, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'Entreprise sont les seuls compétents.

Déclaration d'accord

En réservant une séance ou en concluant un contrat avec Sandra Vlerick, le client confirme avoir pris connaissance des présentes conditions générales dans leur intégralité et de les accepter.