

Conditions générales

Version du 1^{er} avril 2025

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et la Société à responsabilité limitée Cabinet Insidecoach, dont le siège social est situé à Rue d'Orp, 9, 4280 Wansin (Hannut), Belgique, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1017.785.861 et dont les coordonnées sont info@insidecoach.be et +32471/65.70.07 ;

Ci-après dénommé(e) l' "Entreprise" ;

Par "Client", est visée toute personne, particulier, entreprise ou personne morale de droit public faisant appel aux services ou achetant les produits de l'Entreprise.

Article 1 – Généralités

§1. Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise.

§2. L'Entreprise propose ses services par le biais du site Internet <https://www.cabinet-insidecoach.com> (ci-après, le "Site").

§3. L'Entreprise propose notamment en ligne les prestations suivantes :

- Formation inter et intra-entreprises en présentiel et à distance (visioconférence, e-learning) ;
- Séminaires pour entreprises et organisations ;
- Coaching pour entreprises, dirigeants, cadres, managers et équipes ;
- Consultance en stratégie, développement personnel et professionnel ;
- Participation à des appels d'offres ;
- Vente de formations et contenus numériques via le site internet.

§4. Les présentes conditions générales sont applicables à toute réservation effectuée par le Client sur le Site ou par voie électronique. Elles sont applicables tant aux prestations effectuées en Belgique qu'à l'étranger via le Site ou par voie électronique et concernent toute la relation contractuelle existant entre l'Entreprise et le Client, depuis la demande de prestation à la confirmation, au paiement et à la remise de ladite prestation.

§5. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise. Dans ce cas, cette dernière s'engage à en

informer le Client et les conditions générales modifiées s'appliqueront automatiquement à toute demande ultérieure du Client sur le Site ou par voie électronique.

§6. Le Client est lié par les présentes conditions générales dès apposition de sa signature sur le devis tel que mentionné à l'article 2 ou dès la réalisation du paiement anticipé comme demandé par l'Entreprise, conformément à l'article 3. Le Client est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique ou confirmé par l'entreprise par écrit, sous quelque forme que ce soit.

§7. En cas de réservation de prestations sur le Site, le Client fait preuve d'acceptation de ces conditions générales en cochant, préalablement à tout paiement, la case mise à disposition à ce sujet-là.

Article 2 – Devis, prix et documents contractuels

§1. Toute Prestation demandée par le Client fait l'objet d'une offre rédigée avec minutie par l'Entreprise, sur base de la demande formulée par le Client, et comportant la ou les date(s) de prestations, le lieu de prestation et le prix des différents services commandés par le Client.

§2. L'Entreprise ne peut effectuer ses Prestations que sur base des informations transmises par le Client. Celui-ci s'engage, par conséquent, à les transmettre endéans les délais convenus avec l'Entreprise. A défaut, l'Entreprise ne sera plus en mesure de garantir le calendrier proposé pour la réalisation des Prestations.

§3. Le devis remis au client par l'Entreprise a une validité de 30 jours calendrier.

§4. Toute modification formulée par le Client, après remise du devis, concernant le contenu de la prestation ou le nombre de participants doit être notifiée au minimum 15 jours ouvrables avant la date prévue de la prestation. Cela donnera lieu à une modification du devis et le cas échéant, du coût de la ou des Prestation(s) et/ou du ou des produit(s). Toute demande hors délai pourra être refusée ou engendrera un coût supplémentaire à charge du Client, à convenir expressément entre les parties.

§5. L'accord du Client, quant au contenu du devis, peut être donné: (i) par apposition de sa signature sur le devis accompagnée de la mention manuscrite "bon pour accord" et de la date de signature; (ii) par confirmation transmise par courrier électronique.

§6. En tout état de cause, le devis peut être retourné signé par courrier postal ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§7. Dans le cas où le devis a été émis par l'Entreprise par voie informatique, e.a. par échange de courriers électroniques, le Client accepte expressément que cet échange constitue la relation contractuelle et puisse servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§8. Toute demande de devis, adressée par le Client à l'Entreprise constitue une offre de contracter suivant les termes des présentes Conditions générales. Le contrat est conclu dès la confirmation de la prestation et prend fin à la fin de la mission confiée à l'Entreprise selon les modalités reprises dans le devis signé par les parties.

Article 3 – Procédure de commande en ligne, paiement et facturation

§1. Le fonctionnement du Site est fixé de la manière suivante : 1. Le Client se connecte au Site internet de l'Entreprise et sélectionne les prestations qu'il place dans son panier d'achat. Il exprime ainsi sa volonté de réserver une prestation. 2. Le Client, après son enregistrement, entre ses coordonnées. Le montant total de la prestation, toutes taxes comprises, les éventuels frais de port et les éventuels frais de déplacement lui sont indiqués. 3. Après avoir reçu un récapitulatif complet de sa prestation, le Client reçoit également la facture qu'il devra payer au plus tard 20 jours après la date de facture. 4. Le Client est redirigé de manière transparente vers le Site où il entre ses préférences et paramètres de paiement. Les informations liées à la carte bancaire utilisée ne sont pas connues de l'Entreprise. La confidentialité des informations est ainsi garantie. Les frais de transaction sont pris en charge par l'Entreprise. 5. Le paiement est demandé à l'organisme financier concerné. 6. Le Client reçoit par e-mail le résultat de la transaction qu'il peut alors imprimer et conserver comme preuve faisant foi. 7. L'Entreprise exécute les prestations conformément aux présentes conditions générales.

§2. En tout état de cause, en cas de transaction en dehors du Site internet, le Client sera invité à payer la facture qui lui sera transmise après la signature du contrat.

§3. Afin de garantir le paiement des formations de courte durée, c'est-à-dire maximum 4 jours d'affilés ou distillés sur un an, et sauf accord préalable de l'Entreprise, le Client s'engage à payer la totalité du prix avant que la formation ait lieu. Pour les formations de longues durée, c'est-à-dire minimum 5 jours d'affilés

ou distillés sur un an, le paiement d'un acompte de 30% du prix total de la formation sera demandé.

§4. En cas de non-paiement dans les délais, l'Entreprise se réserve le droit d'annuler la prestation.

§5. Le Client reste le seul responsable de ses données de contact. Il est tenu de veiller à procéder à toute modification nécessaire de celles-ci sur le Site ou par prise de contact avec l'Entreprise et ce par exemple dans le cas d'une nouvelle adresse e-mail enfin de permettre la bonne réalisation de l'étape 6.

§6. Les prix repris sur le Site sont valables à la date de la consultation et sont susceptibles de modifications. Le prix définitif est communiqué au Client au moment de la confirmation de la commande sur le Site.

§7. Le Site a été réalisé de la manière la plus conscientieuse possible. Il est destiné à présenter les produits proposés par l'Entreprise. Les informations reprises sur le Site sont susceptibles d'évoluer. Le Client est, par conséquent, invité à vérifier les informations en sa possession préalablement au contact pris. En aucun cas, l'Entreprise n'est lié contractuellement par une information mise à disposition sur le Site.

§8. En cas de non-paiement à l'échéance, les sommes dues par un client professionnel porteront de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- intérêts de retard au taux de 8,5 % l'an,
- majoration forfaitaire de 10 % du montant dû, avec un minimum de 50,00 € à titre d'indemnité forfaitaire.

§9. En cas de retard de paiement d'un Client consommateur (personne physique agissant à des fins privées), l'Entreprise adressera au préalable une mise en demeure gratuite ou un premier rappel gratuit. L'indemnité et les intérêts ne seront dus qu'à l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours calendrier suivant :

- le troisième jour ouvrable après l'envoi du rappel lorsque celui-ci est adressé par courrier papier ;
- le jour suivant l'envoi du rappel lorsqu'il est transmis par voie électronique.

Passé ce délai, l'Entreprise pourra réclamer :

- un intérêt de retard au taux de 8,5 % l'an ;
- une indemnité forfaitaire calculée comme suit :
 - 20,00 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150,00 €,

- 30,00 € augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 €, si le montant est compris entre 150,01 € et 500,00 €,
- 65,00 € augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 €, avec un maximum de 2.000,00 €, si le montant dû dépasse 500,00 €.

§10. Le Client autorise expressément la compensation entre toutes dettes et créances réciproques existantes entre lui et l'Entreprise, qu'elles soient certaines, liquides et exigibles ou non, y compris en cas de procédure d'insolvabilité.

§11. En cas de réservation de prestations de longue durée par un Client professionnel, le prix pourrait être révisé annuellement selon l'indice des prix à la consommation publié par Statbel.

Article 4 – Spécificités liées aux Prestations

§1. Afin de permettre de manière efficace et optimale la réalisation des Prestations, le Client s'engage: (i) à mettre à disposition de l'Entreprise les informations et documents nécessaires à la bonne exécution desdites Prestations; (ii) à permettre l'accès à tous les lieux concernés pour effectuer les prestations; (iii) à permettre la délégation de tout ou partie des Prestations à des tiers au contrat visé par les présentes conditions générales et ce, après information spécifique fournie par l'Entreprise.

§2. Les services sont fournis en fonction des disponibilités de l'Entreprise.

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

§4. Certaines Prestations réalisées à des périodes de prestations considérées comme inhabituelles, peuvent donner lieu à un supplément de facturation par rapport au devis initialement remis. Ces suppléments sont facturés lorsque la Prestation en période inhabituelle est effectuée sur demande expresse du Client. Aucun supplément n'est demandé lorsque la Prestation est effectuée au moment inhabituel sur initiative de l'Entreprise.

§5. Le Client veille à ce que le lieu au sein duquel les prestations doivent être effectuées soit libre et facile d'accès préalablement. Si le lieu est fermé, l'Entreprise doit être en possession de la clé

préalablement au début des prestations. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable en cas de retard dans la réalisation des prestations pour des raisons d'accessibilité au lieu de réalisation.

§6. Le client autorise le fait que l'Entreprise ait recours à l'intelligence artificielle (IA) pour l'élaboration des contenus et l'animation des prestations.

§7. Le client reçoit un accès immédiat aux prestations sollicitées sur le site et ce après paiement. Le client accepte que l'accès qui est reçu est personnel et non accessible. L'Entreprise se réserve le droit de bloquer l'accès à une prestation si elle prend connaissance d'un partage de données et/ou d'accès à un tiers. En cas de problème technique, l'Entreprise s'engage à fournir un contact support dans les 48h suite au signalement par le client de la problématique.

§8. En cas de perturbation d'un participant lors d'une prestation, le formateur informera immédiatement la hiérarchie présente. De plus, l'Entreprise se réserve le droit d'exclure tout participant ayant un comportement nuisible.

Article 5 – Annulation d'une prestation par l'Entreprise

§1. En cas d'annulation d'une prestation par l'Entreprise, pour des raisons indépendantes de sa volonté (par exemple et sans être exhaustif : maladie, raisons de force majeure, perturbations, grèves des services publics de tous types, catastrophe naturelle, (risque d')attentats ou autres événements similaires), l'Entreprise s'engage à proposer un remplacement ou reporter la session dans un délai de maximum 120 jours. Le client est libre d'accepter ou de refuser. Si le Client refuse, il sera remboursé intégralement dans les 30 jours qui suivent.

§2. Le Client devra justifier par écrit, avec pièces à l'appui, de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 5, §1, dans un délai raisonnable après l'évènement.

§3. L'Entreprise se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation si les conditions nécessaires (lieu accessible, matériel requis, etc.) ne sont pas réunies, ou si la demande de prestations va manifestement à l'encontre de l'ordre public, des bonnes mœurs ou des législations applicables.

§4. Les prestations définies en heures ou en jours ne peuvent être reportées indéfiniment: si elles n'ont pas été réalisées dans un délai raisonnable, elles seront considérées comme perdues sans possibilité de remboursement.

Article 6 – Annulation d'une prestation par le Client

§1. En cas d'annulation de la prestation par le Client, pour quelle raison que ce soit,

- plus de 30 jours avant le début de la prestation, le Client sera remboursé intégralement ;
- entre 15 et 30 jours avant le début de la prestation, le Client sera remboursé à hauteur de 50 % ;
- moins de 15 jours avant le début de la prestation, aucun remboursement aura lieu, sauf cas de force majeure.

§2. Le Client peut toujours demander de reporter la date de prestation sous réserve d'acceptation de l'Entreprise.

§3. Le Client devra justifier par écrit, avec pièces à l'appui, de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 5, §1, dans un délai raisonnable après l'évènement.

Article 7 – Délais de réalisation

§1. L'Entreprise mentionne sur le Site et sur le bon récapitulatif de commande les Produits nécessitant un délai de réalisation. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Entreprise (e.a. maladie, accident, cas de force majeure, problèmes techniques et/ou informatiques).

§2. Le cas échéant, l'Entreprise n'est aucunement redevable au Client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§3. Tout retard imputable au Client entraînera un allongement des délais de réalisation.

Article 8 – Obligation de moyens

L'Entreprise est tenue envers le Client d'une obligation de moyens. l'Entreprise s'engage à mettre tout en oeuvre en vue de la réalisation de la prestation du Client conformément au souhait du Client. l'Entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en oeuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Article 9 – Limitation de responsabilités

§1. La responsabilité du Prestataire, 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 Prestataire. Cet article est applicable sans faire préjudice aux droits reconnus aux consommateurs par le Code de droit économique.

§2. En cas de dommage résultant de l'inexécution d'une obligation contractuelle par le Prestataire, la réparation se fera en priorité sous forme d'une réparation en nature si elle est raisonnablement réalisable.

§3. Le Prestataire 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, manque à gagner, résultat non escompté, dommage causé à un tiers.

§4. 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 Prestataire qu'avec son accord préalable et écrit. À défaut, ces frais resteront à la charge du Client. 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. 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.

§6. Les personnes qui ne sont pas parties au présent Accord, spécifiquement les administrateurs, dirigeants et employés de l'Entreprise (un "Tiers"), ne seront pas, par dérogation à l'article 6.3 du Code civil belge responsables (contractuellement ou extracontractuellement) des obligations ou des responsabilités découlant du présent Accord. Chaque partie renonce à toute réclamation à l'encontre de ces tiers dans toute la mesure permise par la loi. Ces tiers sont des tiers bénéficiaires de cette disposition.

§7. L'Entreprise ne sera en aucun cas tenue responsable pour : les résultats attendus ni les conséquences personnelles ou professionnelles des décisions prises par les participants à la suite des formations, séances de coaching ou interventions ; en aucun cas la responsabilité de l'Entreprise pourra être engagée en cas de mauvaise application des outils ou recommandations transmis durant les prestations.

§8. L'Entreprise ne peut pas garantir le succès professionnel du Client. En effet, 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.

§9. Tous les documents et tous les échanges de courriers entre l'Entreprise et le Client doivent être considérés comme des instruments de travail.

Article 10 – Garantie

§1. Cet article est applicable uniquement en faveur d'un client bénéficiant de la protection du consommateur conformément au Livre VI du Code de droit économique.

§2. La garantie légale de 2 ans est applicable au contenu et service numérique fourni par l'Entreprise.

§3. Néanmoins, après un délai d'un an, l'Entreprise sera en droit de demander au consommateur d'apporter la preuve que le défaut existait déjà au moment de la livraison.

Article 11 – Droit de rétractation suite à la réservation par le site internet de l'Entreprise

§1. Cet article est applicable uniquement en faveur d'un client bénéficiant de la protection du consommateur conformément au Livre VI du Code de droit économique.

§2. Le client consommateur reconnaît par l'acceptation des présentes conditions générales qu'il renonce au droit de rétractation dans la mesure où la prestation serait demandée et réalisée intégralement dans le délai de rétractation, soit 14 jours à partir du jour où le Client reçoit l'accès à la prestation réservée.

§3. Dans le cas où la prestation serait partiellement réalisée dans la période de rétractation, soit 14 jours, l'Entreprise sera en droit de déduire du montant du remboursement la valeur de la prestation fournie.

§4. Le droit de rétractation n'est en tout état de cause pas applicable dans le cadre de la réalisation de prestations personnalisées et sur mesure.

§5. Par ailleurs, si le client consommateur accepte de recevoir un contenu numérique de l'entreprise pendant le délai de rétractation, soit 14 jours, celui-ci reconnaît qu'il renonce au droit de se rétracter.

§6. Afin de prouver son choix, le client consommateur coche une case spécifique attestant avoir renoncé à

son droit de rétractation conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique.

Article 12 – Clause de non-sollicitation

Le Client n'est pas autorisé de recruter ou solliciter directement un intervenant de l'Entreprise pour les mêmes prestations que L'Entreprise propose durant les 12 mois suivant la prestation. En cas de non-respect de cette obligation, une indemnité forfaitaire égale à 3 fois le montant total de la facture envoyée au Client sera dû par celui-ci.

Article 13 – Propriété intellectuelle

§1. Le contenu intégral du site internet de l'Entreprise est la propriété de celle-ci (et notamment le nom de domaine, le contenu rédactionnel du Site, les photos, etc. à l'exception des éléments faisant expressément référence à un tiers.) Ces contenus sont protégés par le droit d'auteur. A ce titre, ils ne peuvent être copiés, reproduits, utilisés que ce soit de manière temporaire ou permanente à des fins autres que celles qui seraient éventuellement attribuées au Client et ce, sans l'autorisation de l'Entreprise, propriétaire du site internet.

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

§3. Tous les éléments réalisés par l'Entreprise et remis au Client sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. L'Entreprise autorise expressément le Client à en faire usage dans le cadre et les limites des Prestations et aux fins liées à la réalisation de celles-ci. Tout autre usage, notamment mais sans être exhaustif, la reproduction ou la communication à des tiers est soumis à l'autorisation explicite de l'Entreprise qui peut, le cas échéant, réclamer le paiement des droits d'auteur.

§4. Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant les Prestations réalisées sont et restent la propriété de l'Entreprise.

§5. Compte tenu du paragraphe précédent, le Client ne peut, en aucun cas, modifier les Prestations sauf accord explicite de l'Entreprise formulée dans l'offre ou, par après, par écrit. En cas de modification non autorisée, l'Entreprise bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité de l'Entreprise ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le Client.

Article 14 – 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.

A cet égard, il y a lieu de consulter la page <https://www.cabinet-insidecoach.com/privacy> du site de l'Entreprise.

§2. Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes: nom, prénom, nom entreprise, fonction ou titre du client, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, les données relatives aux inscriptions et interventions et les données de facturation et d'évaluation.

§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 info@insidecoach.be

§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.

Article 15 – 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. 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 16 – Réclamations

Toute réclamation quelconque du Client, à l'exception de celles éventuellement visées à un article, devra être effectuée par écrit au plus tard dans les 7 jours après la survenance du fait donnant lieu à réclamation, cachet de la poste faisant foi. L'Entreprise s'engage à mettre tout en oeuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le Client dans les délais prévus ci-dessus, et pour autant que l'Entreprise l'accepte, le montant réclamé sera limité à la valeur des Produits ou Services concernés.

Article 17 – Nullité

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 18 – Application du droit belge

§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. Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge.

Article 19 – Résolution des litiges et tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre l'Entreprise et le Client est privilégiée. Si toutefois, aucun accord n'est possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social l'Entreprise.