

Maud Houssa

SEXOLOGUE CLINICIENNE
THÉRAPEUTE DE COUPLE
COACH MENTAL

Ce document/convention garantit un cadre clair et respectueux pour nos échanges. Merci de le lire attentivement, de le signer et de me le retourner par e-mail à info@maudhoussa.be, ou de le signer lors de notre première rencontre

Accord de collaboration relatif aux accompagnements hybrides

Entre :

Maud HOUSSA, sexologue et coach/thérapeute de couple,

Adresse : 11 Clos des Campinaires, 4900 Spa, Belgique,

Numéro BCE : 0883.338.022

(Ci-après dénommée « l'Entreprise »)

Et :

Noms, Prénoms,

Adresse(s) :

(Ci-après dénommé.e.s « les Clients »)

Programme choisi

Veuillez cocher **un seul programme** dans la liste ci-dessous :

- Rebond** (accompagnement de 5 mois)
- Connexion** (accompagnement de 3 mois)
- Équilibre** (accompagnement de 3 mois)

Durée et Modalités

	Programme Rebond	Programme Connexion	Programme Équilibre
Durée	5 mois à compter du premier versement. Possibilité de prolonger par nouvel accord.	3 mois à compter du premier versement. Possibilité de prolonger par nouvel accord.	3 mois à compter du premier versement. Possibilité de prolonger par nouvel accord.
Séances	5 séances de coaching en couple (45 à 60 min), en visio ou au cabinet à Spa.	3 séances de coaching individuel (45 à 60 min), en visio ou au cabinet à Spa.	3 séances de coaching individuel (45 à 60 min), en visio ou au cabinet à Spa.
Plateforme en ligne	Accès pendant toute la durée du programme + 5 mois supplémentaires gratuit. Inclut vidéos, exercices, PDF téléchargeables.	Accès pendant toute la durée du programme + 3 mois supplémentaires gratuit. Inclut vidéos, exercices, PDF téléchargeables.	Accès pendant toute la durée du programme + 3 mois supplémentaires gratuit. Inclut vidéos, exercices, PDF téléchargeables.
Support continu	Canal de discussion privé avec réponse garantie sous 24h (jours ouvrés).	Canal de discussion privé avec réponse garantie sous 24h (jours ouvrés).	Canal de discussion privé avec réponse garantie sous 24h (jours ouvrés).

Tarifs

	Programme Rebond	Programme Connexion	Programme Équilibre
Tarif mensuel	150 € TTC / mois	150 € TTC / mois	150 € TTC / mois
Durée du paiement	5 mois consécutifs	3 mois consécutifs	3 mois consécutifs
Total du programme	750 € TTC	450 € TTC	450 € TTC

Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par paiement automatique mensuel via prélèvement SEPA ou par virement bancaire sur le compte de Maud Houssa.

Échéancier des paiements :

- **Premier paiement** à la signature de la convention (ouvre l'accès au programme)
- **Deuxième paiement** : 30 jours après le premier
- **Troisième paiement** : 60 jours après le premier
- *(le cas échéant)* **Quatrième paiement** : 90 jours après le premier
- *(le cas échéant)* **Cinquième paiement** : 120 jours après le premier

L'accès au programme est progressif : les contenus sont mis à disposition au fur et à mesure de votre avancée et en fonction des paiements effectués, afin de vous permettre d'intégrer chaque étape à votre rythme.

Le nombre de paiements dépend du programme choisi. **Vous avez la possibilité d'interrompre le programme à tout moment**, en m'informant **au minimum 5 jours avant la prochaine échéance de paiement**. Tout mois entamé reste dû, mais aucun paiement ne sera facturé au-delà si l'annulation est signalée dans les délais.

Signature des parties

Les parties confirment avoir lu et accepté les termes de cet accord et des Conditions Générales.

Fait à _____ le ____ / ____ / _____ .

Signature de l'Entreprise :

Signatures des Clients :

Maud HOUSSA

CONDITIONS GENERALES

Version du 05/05/2025

Les présentes Conditions Générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et Madame Maud Houssa, indépendante exerçant en personne physique, dont l'entreprise est établie à Clos des campinaires 11 à 4900 Spa, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0883.338.022 ;

Ci-après dénommé(e) l'"Entreprise"

L'Entreprise est sous le régime de la franchise TVA conformément à l'article 56bis du code TVA.

Par « Client » est visé le particulier, non professionnel, 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. Cette dernière exerce ses activités dans le domaine de la thérapie de couple, la sexothérapie, le coaching orienté couple, famille, le développement personnel, l'organisation d'ateliers (ci-après, les « Prestations »).

§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. 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.

§4. 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.

§5. Pour les ateliers, les Conditions Générales d'Eventbrite sont également d'application.

Article 2 – Devis et prix

§1. En dehors de la prise de rendez-vous directe par le Client un échange préalable peut être nécessaire entre l'Entreprise et le Client. Au terme de celui-ci, l'Entreprise informe le Client du tarif pour la ou les prestation(s) souhaitée(s).

§2. Ce devis remis au Client par l'Entreprise a une validité de 30 jours calendrier. Il reprend de manière précise, soit le tarif horaire de l'Entreprise, soit en cas de prestations sur mesure, le descriptif des prestations visées. L'accord est donné par la signature du Client sur le devis papier, ou par confirmation par mail, par sms, toutes voies électroniques ou par la prise de rendez-vous en ligne sur le site de l'Entreprise.

§3. Toute modification formulée par le Client, après remise du prix, donnera lieu à une modification de celui-ci et, le cas échéant, du coût de la ou des Prestation(s).

§4. Les prix sont fixes et ne font, aucunement, l'objet d'une modification sur demande du Client, de quelque nature que ce soit. Aucune négociation ni marchandage n'est accepté.

§5. Le Client accepte expressément que l'échange électronique ou par le biais du site de l'Entreprise préalablement à la prestation constitue la relation contractuelle et peut servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

Article 3 - 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 toutes les installations, matériels, et lieux concernés par les prestations; (iii) à permettre la collaboration de l'Entreprise avec un partenaire professionnel pour tout ou partie des Prestations, et ce, après information spécifique fournie par l'Entreprise.

§2. Certaines Prestations réalisées en urgence ou à des périodes de prestations considérées comme inhabituelles, peuvent donner lieu à un supplément de facturation par rapport au tarif

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.

§3. Certaines prestations peuvent être proposées en extérieures (walking thérapie) ou par le biais de vidéo conférence.

§4. L'accompagnement hybride « Rebond » inclut :

- Cinq séances de coaching en couple d'environ 45 à 60 minutes, organisées en visioconférence via Zoom ou en cabinet, sur une durée définie de 5 mois. Un calendrier est fixé en début d'accompagnement.
- Une plateforme de formation en ligne avec des vidéos et supports PDF pour les exercices pratiques, accessible durant les 5 mois de l'accompagnement et pour 5 mois supplémentaires après celui-ci.
- Un canal privé pour les questions du Client, avec réponse garantie sous 24h en semaine.

§5. L'accompagnement hybride « Connexion » inclut :

- Trois séances de coaching d'environ 45 à 60 minutes, organisées en visioconférence via Zoom ou en cabinet, sur une durée définie de 3 mois. Un calendrier est fixé en début d'accompagnement.
- Une plateforme de formation en ligne avec des vidéos et supports PDF pour les exercices pratiques, accessible durant les 3 mois de l'accompagnement et pour 3 mois supplémentaires après celui-ci.
- Un canal privé pour les questions du Client, avec réponse garantie sous 24h en semaine.

§6. L'accompagnement hybride « Équilibre » inclut :

- Trois séances de coaching d'environ 45 à 60 minutes, organisées en visioconférence via Zoom ou en cabinet, sur une durée définie de 3 mois. Un calendrier est fixé en début d'accompagnement.
- Une plateforme de formation en ligne avec des vidéos et supports PDF pour les exercices pratiques, accessible durant les 3 mois de l'accompagnement et pour 3 mois supplémentaires après celui-ci.
- Un canal privé pour les questions du Client, avec réponse garantie sous 24h en semaine.

Article 4 - Paiement

§1. Le Client s'engage à effectuer le paiement de la manière suivante: au sein de l'établissement de l'Entreprise: (i) en espèces; (ii) par virement bancaire garanti par carte bancaire (e.a. carte de crédit en cours de durée de validité) (iii) par QR code (application bancaire ou Payconic) lors de la consultation ou lors de la signature de la convention (accord de collaboration) (iiii) par prélèvement bancaire ou e-paiement (Gocardless ou Stripe) lors de la signature de la convention.

§2. Le tarif est de 90 euros TTC par heure pour une séance en individuelle ou en couple. Un supplément de 20 euros TTC pour 15 min supplémentaire est par la suite facturé au Client. Le tarif des accompagnements hybrides est de 150 euros TTC par mois.

Ces tarifs horaires peuvent être revus à tout moment par la l'Entreprise moyennant une information préalable au Client, sauf convention contraire.

§3. La facture peut être envoyée par courrier ou par email par l'Entreprise au Client. En cas d'envoi par email, cet envoi est effectué à l'adresse email communiquée par le Client lors de la signature du devis. En aucun cas, l'Entreprise n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le Client est erronée.

§4. En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le Client est tenu d'en informer immédiatement l'Entreprise. 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).

§5. Vis-à-vis des consommateurs (Clients privés), tout retard de paiement donnera lieu à l'envoi d'un premier rappel de paiement sans frais, considéré comme une mise en demeure. Dès lors que le paiement n'interviendrait pas dans les 14 jours de l'envoi de ce premier rappel, des intérêts de retard seront appliqués au taux prévu par la loi du 2 août 2002 auquel sera ajouté le montant forfaitaire 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 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

§.6 Le tarif des ateliers est de 150 euros TTC par journée. Les ateliers se tiennent de 9 heures à 17 heures, dans le cas contraire, la durée de l'atelier est précisée sur la fiche de ce dernier, sur eventbrite.be.

§.7 Les horaires sont susceptibles de varier, moyennant une information préalable au Client, sauf convention contraire.

§.8 Les factures pour les ateliers sont à payer entièrement sur eventbrite.be.

Article 5 - Limitation de responsabilités

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

§2. 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.

§3. Le Client s'engage à informer l'Entreprise de tout traitement médical ou contre-indication, et ne doit pas interrompre un traitement sans l'avis de son médecin traitant.

§4. L'Entreprise se réserve le droit d'orienter le Client vers un professionnel de santé si nécessaire. Elle n'est pas responsable des conséquences indirectes de l'accompagnement ni des annulations dues à des circonstances indépendantes de sa volonté.

§5. L'Entreprise dispense des conseils sur des matières spécifiques. Ces conseils 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'effets.

§6. L'Entreprise n'est aucunement responsable des conséquences indirectes suite à son intervention et ses conseils (tels que séparation, divorce etc.), et même en cas de blessures, perte de revenus, perte matériel.

§7. 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). 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.

§8. L'Entreprise peut organiser pour le Client et avec l'accord de ce dernier une walking thérapie. Elle met tout en œuvre dans ce cadre pour organiser la Prestation dans les meilleures mesures de confidentialité.

§9. L'Entreprise se décharge de toutes responsabilités liées aux commentaires et propos publiés par des tiers sur sa page internet ou Facebook. L'Entreprise peut par ailleurs surveiller, modifier ou faire supprimer lesdites commentaires, propos etc.

Article 6 - Indemnités en cas d'annulation

§1. Toute Prestation commencée et faisant l'objet d'une annulation par le Client est due à concurrence des Prestations préalablement réalisées.

§2. En cas d'annulation d'un rendez-vous par le Client sans élément justificatif raisonnable et ce 24h à l'avance, celui-ci sera redevable du tarif de la prestation/forfait mensuel de l'accompagnement. Cela peut être exigée par l'Entreprise sans mise en demeure préalable.

§3. Pour les ateliers, en cas d'annulation par le Client; jusqu'à un mois à l'avance, le client sera remboursé à hauteur de 50% du montant total de la prestation.

Jusqu'à 10 jours avant, 50% du montant total sera remboursé. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

§4. L'Entreprise se réserve le droit d'annuler ou de refuser une demande qui irait à l'encontre de l'ordre public et des bonnes mœurs.

§5. La prestation peut être suspendue temporairement sans indemnité en cas de force majeure, avec information immédiate au Client.

Article 7 - Droit de rétractation (applicable uniquement aux prestations conclues à distance)

§.1 Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours après la date de la commande de la prestation à distance, sauf s'il y renonce expressément.

§.2 Le Client devra mentionner dans son courrier de rétractation ses noms, prénoms, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone et de commande et préciser quelles prestations sont annulées.

§.3 Ce droit de rétractation ne peut être soulevé que pour autant que les prestations n'aient pas encore été réalisées. Par l'acceptation des présentes conditions générales, le Client accepte le principe d'initiation des prestations avant le délai de rétractation de 14 jours. Si néanmoins, le Client souhaite tout de même utiliser son droit de rétraction alors que les prestations ont déjà été initiées, un décompte proportionnel des prestations déjà réalisées et des coûts déjà initiés devra être réalisé en vue du remboursement.

§.4 L'Entreprise s'engage à rembourser tous les paiements reçus en les retournant sur le compte bancaire avec lequel le paiement en ligne a été effectué par le Client.

§.5 Pour autant que le droit de rétractation soit exercé dans les formes et conditions reprises par le présent article, le Client est remboursé de son achat dans un délai de 14 jours à compter de la réception par l'Entreprise du produit retourné.

Article 8 – Confidentialité

§1. Le contenu des séances (en présentiel, en ligne, en groupe lors des ateliers, ...) est confidentiel. Aucun enregistrement n'est autorisé sans l'accord de l'Entreprise. Les participants s'engagent également à respecter la confidentialité de tout ce qui est partagé lors des ateliers collectifs, des séances de couple, ...

§2. 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.

§3. L'Entreprise est tenue de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à la réalisation de ses obligations.

Article 9 - 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.

§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. Compte tenu du paragraphe précédent, le Client ne peut, en aucun cas, modifier les Prestations sauf accord explicite de l'Entreprise 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.

§5. L'ensemble des contenus remis, utilisés ou mis à disposition via la plateforme en ligne au cours d'un accompagnement constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégées par la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle est interdite. En conséquence, le Client s'interdit de transmettre, diffuser et plus généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents sans l'accord explicite et écrit de l'Entreprise. Ils ne peuvent en aucun cas être revendus ou mis à la

disposition du public ou d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y compris électronique. Les mêmes protections et interdictions s'appliquent aux ateliers en présentiel et tout document remis que ce soit à titre gracieux ou contre paiement (ebook, séances préenregistrées, capsules vidéos, ...).

Article 10 - 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.

§2. Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes: nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de compte bancaire, date de naissance, profession, état civil, données médicales ou anamnestiques encodées et ou transmises sur base volontaire du Client, nom de la mutuelle.

§3. Moyennant l'accord expresse du/des Clients, l'Entreprise se réserve le droit de procéder à des enregistrements audios et/ou vidéos des séances. L'Entreprise pourra dès lors utiliser lesdits enregistrements en vue de les analyser par la suite dans le cadre de formations professionnelles couvertes par le secret professionnel.

§4. 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.

§5. Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou par email à info@maudhoussa.be.

Article 11 - Recueil de témoignages

§1. Les Prestations réalisées par l'Entreprise pour le compte du Client peuvent, à tout moment, être utilisées par l'Entreprise à des fins de références et ce, de manière anonyme. L'Entreprise s'engage à obtenir le consentement du Client pour des références avec mention explicite des données du Client.

§2. 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, de formations professionnelles ou de références.

Article 12 - 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 tentera de mettre tout en œuvre 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-avant, et pour autant que l'Entreprise l'accepte, le montant réclamé sera limité à la valeur des Prestations concernées.

Article 13 - 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 14 - Application du droit belge

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.

Article 15 - Résolution des litiges et tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre la Coach 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 Coach.