Maud Houssa

SEXOLOGUE CLINICIENNE
THÉRAPEUTE DE COUPLE
COACH MENTAL

*Ce document constitue une obligation légale.
Il garantit également 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.*

Politique de rendez-vous

Ponctualité

Les rendez-vous commencent à l'heure prévue et durent 60 minutes, dont 50 minutes pour la consultation. Les minutes 10 dernières minutes servent à faire le point sur la séance, récapituler les éléments essentiels, noter les éventuels exercices à réaliser et organiser la suite de votre accompagnement (prise de rendez-vous, mise à jour de votre suivi, etc.).

En cas de retard de votre part, la durée de la séance ne pourra être prolongée afin de garantir la ponctualité des consultations suivantes.

Annulation

Si vous devez annuler ou reporter votre séance, merci de me prévenir au **minimum 24 heures à l'avance**, par SMS au +32 496 746228.

Rendez-vous manqué

Toute annulation effectuée moins de 24h à l'avance, ou en cas d'oubli, entraîne la facturation intégrale de la séance (90 €).

Honoraires

- Consultation individuelle ou de couple : **90 € TTC (60 minutes)**
- **Supplément de 20 €** par tranche de 15 minutes supplémentaires, uniquement si cela est possible et convenu ensemble
- **Un remboursement partiel** peut être accordé par certaines mutuelles, selon vos conditions de couverture

Modes de paiement :

- Par virement bancaire avant la séance (les coordonnées vous seront communiquées)
- En espèces, uniquement pour les rendez-vous en cabinet
- Par QR code, en fin de séance (pour les rendez-vous en cabinet et en visioconférence)

Reçus

Sur demande, un reçu peut être établi à titre d'honoraires en sexologie et/ou thérapie de couple. Les reçus sont nominatifs et ne peuvent être modifiés une fois émis.

Politique de confidentialité

Vos informations personnelles, que vous consultez seul(e) ou en couple, sont strictement confidentielles.

Vous trouverez également sur ce site (www.maudhoussa.be) ma politique de confidentialité, rédigée conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Elle détaille la manière dont vos données sont collectées, utilisées et protégées.

Mes coordonnées

Maud Houssa – Sexologue et thérapeute de couple

- Cabinet : Clos des Campinaires 11, 4900 Spa (Nivezé), Belgique
- Téléphone : +32 496 746228
- Courriel : info@maudhoussa.be
- Site internet : www.maudhoussa.be

Vos coordonnées

Nom, prénom :
Date de naissance :
Adresse postale :
Téléphone :

Nom, prénom (si applicable) :
Date de naissance :
Adresse postale :
Téléphone :

Signature(s) précédée de la mention « lu et approuvé »

Adresse e-mail (facultatif)

(À inscrire ci-dessous) :

☞

☞

Je consens à recevoir par e-mail des informations pratiques liées à mes séances (rendez-vous, documents, exercices, etc.).

J'accepte de recevoir la newsletter contenant des conseils, ressources ou actualités (Vous pouvez vous désinscrire à tout moment).

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

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.

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.

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.

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.

Le Client est lié par les présentes conditions générales dès la prise de rendez-vous en ligne, par application ou par voie électronique ou dès le premier rendez-vous avec l'Entreprise ou dès apposition de sa signature sur la remise de prix tel que mentionné à l'article 2. Le Client est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

Pour les ateliers, les conditions générales d'Eventbrite sont également d'application.

Article 2 - Devis, prix et documents contractuels

§.1 En dehors de la prise de rendez-vous directe par le client en ligne, 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.

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 de la signature de la convention d'accompagnement (iiii) par prélèvement bancaire ou e-paiement (Gocardless ou Stripe) lors de la signature de la convention d'accompagnement.

§.2 Le tarif est de 90 euros TTC par heure pour une séance en individuelle ou en couple. Un supplément de 20 euros pour 15 min supplémentaire est par la suite facturé au client. Le tarif de l'accompagnement du service sur mesure est communiqué à l'issue de la consultation d'évaluation (audit) et est repris dans la convention d'accompagnement.

Ces tarifs horaires peuvent être revus à tout moment par 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 Outre ce qui précède, toute facture impayée dans les délais requis sera productive de plein droit d'un intérêt de 8% par an. En cas de non-paiement de la facture dans les trente jours de sa date, le montant de la facture sera augmenté de 10% avec un minimum de 35 euros, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

§.6 Le tarif est de 149 euros TTC pour les ateliers d'une 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.

§.9 Les GCV d'Eventbrite sont d'application pour les ateliers réservés par ce biais.

Article 5 - Droit de rétractation (uniquement en cas de signature du contrat à distance)

§.1 Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours après la date de la signature du contrat 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.

§.6 Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement des ateliers, l'entreprise se réserve la possibilité d'ajourner l'atelier, au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

§.7. Pour les ateliers, les frais d'Eventbrite ne sont pas remboursables.

Article 6 - Obligation de moyens

§.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 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 7 - Limitation de responsabilités

§.1 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. A ce titre, elle se réserve le droit d'orienter le Client vers un professionnel de la santé psychologique, le cas échéant.

§.2 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'effet.

§.3 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.

§.4 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.

§.5 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. L'Entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

§.6 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 8 - 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 à l'exception de l'accompagnement sur mesure.

§.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/l'accompagnement. Cela peut être exigée par l'Entreprise sans mise en demeure préalable.

§.3 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.

Article 9 - 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 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 10 - 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 production 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 En aucun cas le Client ne peut s'opposer à la mention des coordonnées de l'Entreprise sur les Prestations/les réalisations écrites.

Article 11 - 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 Pour les ateliers, en cas d'annulation ; 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.

§.6 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.

§.7 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 12 - 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 13 - Réclamations

§.1 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 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 Produits ou Services concernés.

Article 14 - Nullité

§.1 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 15 - 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.

Article 16 - Résolution des litiges et tribunaux compétents

§.1 En cas de litige, la médiation entre l'Entreprise 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 l'Entreprise.