



## CONDITIONS GENERALES

CONFIANCE – CROISSANCE – RESPECT – ENGAGEMENT – DECOUVERTE

SONT LES VALEURS ESSENTIELLES DE VERONIQUE MASSARD

Elles sont le ciment de la relation réciproque entre le client et Véronique Massard

**Article 1 – Préliminaires :** Les présentes conditions générales de Vente priment sur les conditions générales et/ou particulières du client, même si ces dernières prévoient qu'elles s'appliquent de façon exclusive.

Le présent document s'applique à toutes prestations proposées par Véronique Massard, en ce compris toute prestation de vente et service accessoire.

Aucune dérogation à ces conditions générales de vente ne sera admise sans confirmation écrite de Véronique Massard.

**Article 2 – Objet du contrat :** Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations de Véronique Massard et de ses clients (ci-après dénommés « Le Client »), dans le cadre des prestations dispensées et vendus par Véronique Massard.

### Dispositions applicables aux prestations de service :

**Article 3 – Réservation :** Les réservations des prestations de Véronique Massard se font via le site internet.

Dans le cas où un client réserve une prestation par téléphone, le client est invité à procéder à la réservation de la prestation convenue via le site internet. La réservation ne sera prise en considération que si le client confirme la réservation via le site internet.

Au moment de la réservation, le client est informé des modalités relatives à la prestation choisie (prix, paiement, organisation, etc.).

A la fin du processus de réservation, le client reçoit une confirmation automatique de sa réservation avec l'ensemble de ces modalités par mail.

Le client reçoit également une copie des présentes conditions générales dont il aura pu prendre connaissance et marquer son accord avant la réservation.

**Article 4 – Modalités de paiement :** Au moment de la conclusion du contrat, le client est informé des modalités de paiement et s'engage à les respecter.

Le règlement des consultations de tout type se fait au comptant lors du RDV si la consultation se tient en présentiel. Si le RDV se tient en ligne, le règlement des consultations de tout type se fait via le site internet.

Le règlement des ateliers individuels qui se tiennent en présentiel, se fait au comptant lors du RDV.

Le règlement des ateliers individuels qui se tiennent en ligne se fait via le site internet. Dans le cas où le client a fait le choix d'un paiement échelonné pour ces ateliers, le client s'engage à respecter les modalités de paiement. Dans la confirmation envoyée par courriel à la suite de la réservation, les informations relatives à ce plan de paiement sont reprises. La première mensualité doit être réglée au plus 7 jours ouvrables avant la date de la première séance. A défaut de paiement dans ce délai, le client se verra refuser l'accès à l'atelier.

Véronique Massard

Fleurs de Bach - Constellations Familiales - Walking Therapy  
**Accompagner l'émergence de la Lumière et le rayonnement de la Joie**

Adresse du siège social : Chaussée de Watermael 94 à 1160 Bruxelles

Mail : [vmassard@skynet.be](mailto:vmassard@skynet.be)  
Téléphone : +32 (0)495 45 14 06

[www.veronique-massard.com](http://www.veronique-massard.com)

TVA : BE0848892530

Pour les ateliers de tout type, à destination des tiers tels que les entreprises, organismes, etc., le paiement d'un acompte de 10% est à régler au moment de la conclusion du contrat. La confirmation des ateliers ne sera effective qu'après le parfait paiement de cet acompte. A défaut de paiement de cet acompte au moment de la conclusion du contrat, l'atelier est annulé de plein droit sans avertissement et mise en demeure préalable. Le solde restant est à régler dans les sept jours ouvrables qui suivent la fin de l'atelier.

Pour tous les types de prestations de Véronique Massard, à défaut de paiement dans le délai imparti, un rappel de paiement sera adressé au client l'invitant à s'acquitter du montant dû dans un délai de 5 jours ouvrables majoré des intérêts d'un montant égal au taux mentionné à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire de 10% du montant total de la prestation.

Le client est informé que la réservation d'une prestation implique un engagement définitif de sa part avec Véronique Massard, sous réserve du droit légal de rétractation. L'inscription ne pourra pas être annulée que selon les conditions prévues aux articles 10-Droit de rétractation et 5-Annulation.

**Article 5 – Annulation** : Sauf cas de force majeure, les conditions d'annulation sont les suivantes.

Les consultations peuvent être annulées, sans frais, jusqu'à 48 heures ouvrables avant le RDV convenu. Toute annulation de consultations endéans les 48 heures précédant le RDV implique le paiement intégral de la consultation.

Les ateliers peuvent être annulés, sans frais, jusqu'à 48 heures ouvrables avant le RDV convenu. Toute annulation d'atelier endéans les 48 heures précédant le RDV implique le paiement intégral de l'atelier.

Les formations présentielles et en ligne peuvent être annulées, sans frais, jusqu'à 10 jours ouvrables avant le RDV convenu. Toute annulation de formation endéans les 48 heures précédant le RDV implique le paiement intégral de la formation.

Les annulations doivent être notifiées par mail, par téléphone ou par SMS.

Pour autant que les conditions de délais précités soient respectées, Véronique Massard s'engage à rembourser le montant payé pour la prestation annulée dans un délai de 10 jours à compter de la notification de la notification d'annulation.

En cas de force majeure (à savoir problèmes de santé ou problèmes professionnels graves motivés et justifiés), le client pourra reporter la prestation sans frais.

**Article 6 - Modification** : Véronique Massard se réserve le droit de changer le lieu de la formation jusqu'à 72h avant la formation. En aucun cas, le client ne peut prétendre à une annulation et/ou une éventuelle indemnisation en raison de ce changement.

#### ***Dispositions applicables à la vente de produits :***

**Article 7 – Disponibilité des produits** : la disponibilité des produits est inscrite sur le site internet à titre indicatif. La mention « en stock » indique que le produit est immédiatement disponible auprès de Véronique Massard. Néanmoins, Véronique Massard ne peut être tenue responsable si après la validation de la commande, un produit devait être indisponible. Véronique Massard s'engage alors à en informer directement le client lequel aura le choix d'attendre que Véronique Massard soit fournie ou d'annuler sa commande sans frais. En aucun cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation complémentaire quelconque.

**Article 8 - Modalités de paiement** : Les prix des produits vendus sont indiqués en euros et toutes taxes comprises sur le site internet.

Lors de la validation de la commande, le client peut faire le choix de son mode de paiement (virement bancaire, Bancontact ou Paypal).

**Article 9 – Livraison** : Les produits sont livrés par le service MONDIAL RELAY. Lors de la validation de la commande, le client est invité à faire le choix du point de livraison.

Véronique Massard

Fleurs de Bach - Constellations Familiales - Walking Therapy  
**Accompagner l'émergence de la Lumière et le rayonnement de la Joie**

Adresse du siège social : Chaussée de Watermael 94 à 1160 Bruxelles

Mail : [hello@veronique-massard.com](mailto:hello@veronique-massard.com)  
Téléphone : +32 (0)495 45 14 06

[www.veronique-massard.com](http://www.veronique-massard.com)

TVA : BE0848892530

Véronique Massard s'engage à expédier la commande dans un délai de 48 heures ouvrables suivant le paiement de la commande.

Les délais de livraison sont dépendants de la société MONDIAL RELAY.

Le client est invité à informer Véronique Massard en cas de retard de livraison – soit si sa commande ne lui est pas parvenue dans un délai de 15 jours ouvrés à partir de la confirmation de l'expédition de sa commande. Véronique Massard veille à faire le nécessaire dans les plus brefs délais auprès de la société MONDIAL RELAY afin de dénoncer ce retard ou perte de colis. Dès réception de la confirmation de non-réception par MONDIAL RELAY, Véronique Massard veille au remboursement total de la commande ou au renvoi du même article, au choix du client. En aucun cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation quelconque complémentaire.

Le client est informé qu'il dispose d'un certain délai afin de pouvoir procéder au retrait de sa commande auprès du point d'enlèvement MONDIAL RELAY qu'il aura choisi. Si le retrait n'est pas fait dans le délai imparti, le colis est renvoyé à Véronique Massard. Dans ce cas, dès réception de la commande en retour, Véronique Massard veillera au renvoi de la commande aux frais du client. Le client est informé que ces frais de renvoi doivent être payés par lui auprès de Véronique Massard.

### ***Dispositions applicables à toutes les prestations et ventes de Véronique Massard :***

**Article 10 – Droit de rétractation :** Pour les contrats conclus à distance uniquement ou les contrats conclus hors établissement : le client « consommateur » est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendriers, à compter du jour de la réservation lorsqu'il s'agit d'un contrat de service et à compter de la réception du produit lorsqu'il s'agit d'un contrat de vente de produits.

Dans la présente disposition, le consommateur est entendu comme toute personne physique qui accomplit un acte juridique dans un but qui ne peut être imputé ni à son activité professionnelle industrielle ou commerciale ni à son activité professionnelle artisanale ou libérale.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du contrat moyennant une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée par la poste à l'adresse Chaussée de Watermael 94 à 1160 Bruxelles ou par mail : [hello@veronique-massard.com](mailto:hello@veronique-massard.com)). Le client peut également renvoyer le formulaire de rétraction qui lui a été transmis avant la conclusion du contrat, par mail ou par courrier postal.

En cas de rétractation de la part du client dans le délai légal, Véronique Massard remboursera l'intégralité du paiement reçu, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

En cas de rétraction de la part du client dans le délai légal, si des prestations de service ont déjà été réalisées dans ce délai, le client est informé que le remboursement se fera au prorata de ces prestations. Les prestations déjà réalisées ne seront pas remboursées.

En cas de fourniture en ligne d'un contenu numérique, le client est informé que le contenu lui est délivré directement. Le client marque son accord pour son exécution pendant le délai rétractation. Le client marque son accord sur la perte de son droit de rétractation.

**Article 11 – Force majeure :** La survenance de tout évènement, tels que notamment, toutes grèves, lock-out, lock-down, embargo, guerres, attentats terroristes ou conséquences d'attentats, épidémies, intempéries et plus généralement, tout évènement de nature similaire affectant les parties et retardant ou rendant impossible l'exécution de leurs obligations respectives, suspendent l'exécution de leurs obligations respectives.

La partie qui invoque un tel évènement notifiera à l'autre partie dans les plus brefs délais la preuve de sa survenance. L'exécution de ses obligations sera suspendue jusqu'à la notification de la fin de l'évènement, étant entendu qu'aucune partie ne pourra réclamer une quelconque indemnité à l'autre partie.

**Véronique Massard**

Flours de Bach - Constellations Familiales - Walking Therapy  
**Accompagner l'émergence de la Lumière et le rayonnement de la Joie**

Adresse du siège social : Chaussée de Watermael 94 à 1160 Bruxelles

Mail : [hello@veronique-massard.com](mailto:hello@veronique-massard.com)  
Téléphone : +32 (0)495 45 14 06

[www.veronique-massard.com](http://www.veronique-massard.com)

TVA : BE0848892530

Les parties mettront tout en œuvre afin de réduire les difficultés et/ou dommages causés. Si la force majeure dure plus de 30 jours, les parties mettront tout en œuvre pour renégocier l'exécution ultérieure du contrat de vente. A défaut d'accord, chaque partie aura le droit de mettre fin au contrat en le notifiant à l'autre partie.

En cas de contrat de prestations de service, Véronique Massard s'engage alors à rembourser au client le surplus de paiement qu'il aurait reçu, calculé au prorata des séances de formations auxquelles le client a déjà assisté.

En cas de contrat de vente de produits, Véronique Massard s'engage à rembourser au client le montant de sa commande.

**Article 12 - Responsabilités :** Véronique Massard ne s'engage qu'à une obligation de moyens pour la réalisation du contrat. Pour ce motif, aucune garantie n'est donnée quant au résultat des prestations.

La responsabilité de Véronique Massard ne peut être engagée en vertu du présent contrat, sauf dans les cas découlant d'obligations imposées par la loi.

Le client est informé que les prestations de Véronique Massard ne sont pas de nature médicale.

Le client est informé que les produits vendus par Véronique Massard ne sont pas des médicaments et ne remplacent en aucun cas un traitement médical.

En aucun cas, les conseils de Véronique Massard ne peuvent se substituer à ceux de votre médecin. Véronique Massard décline toute responsabilité dans les situations où le client a pris la décision d'interrompre un traitement médical, de ne pas suivre les recommandations médicales données par un tiers habilité ou de ne pas consulter un médecin.

Véronique Massard décline toute responsabilité en cas d'interruption de service ou de perte de données causée par un fournisseur d'accès à Internet n'ayant aucun lien direct avec elle. De même, en ce qui concerne l'hébergement du site web du client ou le service e-mail, Véronique Massard ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects causés par une interruption temporaire des services de ses fournisseurs.

**Article 13 - Propriété intellectuelle :** Véronique Massard détient la propriété exclusive intellectuelle et économique de ses programmes.

Le client ne peut ni enregistrer, ni reproduire, ni diffuser, ni vendre, ni distribuer, ni adapter, ni céder, directement ou indirectement, sans le consentement préalable et écrit de Véronique Massard.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété et aux droits intellectuels de Véronique Massard.

**Article 14 – Droit à l'image :** Sauf mention expresse du client ou du participant, celui-ci accepte que Véronique Massard utilise toutes les images prises pendant les formations, pour sa communication et publicité.

**Article 15 – Protection des données :** Les données personnelles des clients et participants qui ont été communiquées par eux à Véronique Massard sont destinées à l'usage interne de celle-ci. Aucun tiers n'a d'accès à ces données.

Les clients ont un droit d'accès à ces données et le cas échéant un droit de rectifier celles-ci.

Le client est informé que ses coordonnées de contact sont utilisées par Véronique Massard pour sa publicité. À tout moment, le client peut demander à ces coordonnées ne soient plus utilisées à cet effet.

**Article 16 – Généralités :** Toute communication ou notification entre parties sera valablement effectuée par lettre recommandée, SMS, courrier électronique aux coordonnées des parties reprises dans la confirmation écrite reçue par mail.

**Article 17 - Litiges :** Les parties s'engagent, avant toute saisine de juridictions, à recourir à une résolution amiable de leur conflit, en recourant à la médiation, et en participant à une séance au moins de médiation. Le médiateur sera choisi de commun accord ou à défaut par la partie la plus diligente.

Véronique Massard

Fleurs de Bach - Constellations Familiales - Walking Therapy  
**Accompagner l'émergence de la Lumière et le rayonnement de la Joie**

Adresse du siège social : Chaussée de Watermael 94 à 1160 Bruxelles

Mail : [hello@veronique-massard.com](mailto:hello@veronique-massard.com)  
Téléphone : +32 (0)495 45 14 06

[www.veronique-massard.com](http://www.veronique-massard.com)

TVA : BE0848892530

Les relations contractuelles des parties sont régies par le droit belge à l'exclusion de tout autre droit.

Tout litige directement ou indirectement relatif aux relations contractuelles des parties est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux francophones de Bruxelles.



**Véronique Massard**

Fleurs de Bach - Constellations Familiales - Walking Therapy  
**Accompagner l'émergence de la Lumière et le rayonnement de la Joie**

Adresse du siège social : Chaussée de Watermael 94 à 1160 Bruxelles

Mail : [hello@veronique-massard.com](mailto:hello@veronique-massard.com)  
Téléphone : +32 (0)495 45 14 06

[www.veronique-massard.com](http://www.veronique-massard.com)

TVA : BE0848892530