

CONDITIONS GENERALES DE VENTE-  
Laura Hair Expert

### 1. Définitions et application

1.1. Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services, ci-après dénommées les Conditions Générales, régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société Nature et moi SRL, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0781.658.167, dont le siège social est établi Rue Gros Pierre 6 à 7332 Saint-Ghislain, représentée par Madame Laura Wallet, exerçant son activité sous la dénomination commerciale Laura Hair Expert, ci-après le Prestataire, et toute personne physique ou morale, agissant à titre privé ou professionnel, ci-après le Client, qui achète une formation ou une prestation de service auprès du Prestataire.

1.2. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles le Prestataire propose au Client ses prestations de formation et de conseil dans le domaine de la coiffure et de la création capillaire, qu'elles soient dispensées en ligne, en présentiel ou sous forme hybride. Elles s'appliquent également à tout service connexe, notamment la mise à disposition de supports pédagogiques numériques, de ressources téléchargeables, de modules interactifs ou d'attestations privées délivrées à l'issue de certaines formations. Le Prestataire propose également des formations privatives à la demande, organisées soit en visioconférence, soit en présentiel au domicile du Client ou au sein de son établissement. Ces formations sont destinées à des équipes réduites et portent sur l'apprentissage théorique et pratique des techniques enseignées dans le cadre des activités du Prestataire.

1.3. Le Prestataire propose ses services principalement via la plateforme d'hébergement et de gestion de contenus pédagogiques accessible sur [systeme.io/laura-hair-expert](https://systeme.io/laura-hair-expert), ainsi que dans les locaux du centre Essenza à [adresse à compléter]. Le Client reconnaît que toute commande validée en ligne, tout paiement effectué ou toute inscription confirmée emporte acceptation

pleine et entière des présentes Conditions Générales, à l'exclusion de tout autre document.

1.4. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les ventes et prestations réalisées par le Prestataire, quels que soient le canal de communication ou le mode de passation de la commande, y compris les inscriptions effectuées par courrier électronique, téléphone ou directement sur la plateforme. Elles forment, avec la commande validée et la confirmation d'inscription, le contrat complet conclu entre le Prestataire et le Client.

1.5. Toute dérogation aux présentes Conditions Générales ne peut résulter que d'un accord écrit et exprès entre les parties. En cas de contradiction entre les conditions particulières convenues et les présentes dispositions générales, les conditions particulières prévaudront pour les points concernés, les autres clauses restant pleinement applicables.

1.6. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales afin de les adapter à l'évolution de ses activités ou à la législation en vigueur. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la commande. Toute nouvelle version publiée sur la plateforme annule et remplace les précédentes, sans effet rétroactif sur les contrats déjà conclus.

### 2. Inscriptions

2.1. L'accès aux formations proposées par le Prestataire, qu'elles soient en ligne, hybrides ou en présentiel, suppose la création préalable d'un compte personnel sur la plateforme [systeme.io/laura-hair-expert](https://systeme.io/laura-hair-expert). Le Client s'engage à fournir, lors de cette inscription, des informations exactes, complètes et à jour, comprenant notamment son nom, son prénom, son adresse électronique, son adresse postale et ses coordonnées de facturation. Ces informations sont indispensables à la gestion du compte et à l'exécution du contrat.

2.2. Le Client garantit l'exactitude et la mise à jour régulière des données communiquées. Toute erreur, omission ou inexactitude dans les informations fournies par le Client engage sa seule responsabilité et peut entraîner la

suspension temporaire ou définitive de l'accès à la plateforme sans droit à indemnité ni remboursement.

2.3. L'inscription aux formations est ouverte aux personnes juridiquement capables de contracter selon le droit belge. Les mineurs de moins de dix-huit ans ne peuvent effectuer d'achat ou suivre une formation qu'avec l'autorisation et sous la responsabilité de leur représentant légal. Le Prestataire se réserve le droit de demander toute preuve d'identité ou d'autorisation avant de valider une inscription.

2.4. Les formations et services proposés par le Prestataire sont accessibles tant aux consommateurs qu'aux professionnels. Les Clients professionnels reconnaissent qu'ils agissent dans le cadre de leur activité et renoncent expressément aux dispositions protectrices applicables aux consommateurs lorsque la loi le permet.

2.5. La commande est validée dès que le Client a sélectionné la formation souhaitée, confirmé son choix sur la plateforme et effectué le paiement en ligne via l'un des moyens sécurisés proposés (Stripe, carte bancaire, ou tout autre prestataire agréé). La validation électronique de la commande vaut signature et acceptation irrévocable des présentes Conditions Générales.

2.6. À la suite de la commande, le Client reçoit automatiquement un courriel de confirmation récapitulant les informations essentielles de son achat, notamment l'intitulé de la formation, le prix payé et, le cas échéant, les modalités d'accès à la plateforme ou de participation à la session en présentiel. Cette confirmation vaut accusé de réception mais ne constitue pas encore une garantie d'accès immédiat, celui-ci étant activé dès la réception effective du paiement.

2.7. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler une inscription en cas de défaut de paiement, d'utilisation frauduleuse du compte, de non-respect des conditions d'admissibilité, de comportement inapproprié à l'égard du personnel ou d'autres participants, ou encore en cas de violation antérieure des présentes Conditions Générales.

2.8. Le Client reconnaît que la validation d'une commande en ligne, accompagnée du paiement correspondant, constitue un engagement ferme et définitif. Sauf application du droit de rétractation prévu à l'article 8, aucune annulation ni remboursement ne pourra être exigé après la mise à disposition des contenus numériques ou le démarrage de la formation.

2.9. Les communications électroniques, notamment les courriels de confirmation, la création de compte ou les paiements en ligne, valent preuve de la conclusion du contrat entre le Prestataire et le Client. Le Client renonce à exiger une signature manuscrite ou tout autre formalisme supplémentaire pour constater la validité de la relation contractuelle.

### **3. Notre offre en ligne**

3.1. Le Prestataire exerce une activité de formation professionnelle dans le domaine de la coiffure au sens large, de la création capillaire, du massage, du bien-être et de matières théoriques liées à l'anatomie et à la physiologie de la peau et du cuir chevelu dans le cadre du diagnostic capillaire. L'offre inclut la conception, la production et la diffusion de formations destinées à l'apprentissage et au perfectionnement des techniques de coupe, de coloration, de soins, de coiffure artistique et de massages, ainsi que de modules théoriques complémentaires. Le Prestataire ne revendique pas de titre médical et n'exerce aucune activité réservée ; les formations ont une finalité exclusivement pédagogique.

3.2. Les formations proposées par le Prestataire se déclinent en trois formules distinctes :

3.2.1. La formation 100 % en ligne, accessible exclusivement via la plateforme numérique [systeme.io/laura-hair-expert](https://systeme.io/laura-hair-expert), comprend un ensemble de vidéos pédagogiques, de supports théoriques téléchargeables, d'exercices pratiques et de démonstrations filmées. Cette formule ne donne pas lieu à une certification officielle, mais peut être accompagnée, à titre facultatif, d'une attestation de participation.

3.2.2. La formation hybride combine l'accès intégral à la plateforme en ligne et la participation à une session en présentiel

organisée au centre Essenza. Cette session permet de valider les acquis pratiques et donne lieu à la délivrance d'une attestation de réussite privée émise par le Prestataire, sans reconnaissance officielle par les autorités publiques.

3.2.3. La formation 100 % présentielle se déroule exclusivement au centre Essenza, sous la supervision directe de Madame Laura Wallet ou de ses collaborateurs, et comprend, en complément, un accès aux supports numériques en ligne.

3.3. Le contenu détaillé, la durée, les dates de session, le niveau requis, le tarif applicable et les éventuelles modalités d'évaluation propres à chaque formule sont précisés sur la plateforme au moment de la commande. Le Prestataire se réserve le droit de modifier le contenu pédagogique, les intervenants ou les supports, sans altérer la qualité ni la cohérence globale de la formation.

3.4. Les supports pédagogiques, y compris les syllabus, vidéos, présentations et documents téléchargeables, sont fournis au Client à titre strictement personnel et non transférable. Ils ne peuvent être reproduits, partagés ni diffusés en dehors du cadre défini par le Prestataire.

3.5. Certaines formations peuvent inclure la participation ponctuelle de professionnels extérieurs invités à intervenir pour partager leur expertise. Dans ce cas, le Prestataire reste seul responsable de la conception, de la direction et de la diffusion du contenu, les intervenants extérieurs n'acquérant aucun droit de propriété sur les enregistrements réalisés.

3.6. Le Prestataire se réserve le droit de modifier, suspendre ou retirer temporairement certaines formations ou modules, notamment pour des raisons techniques, organisationnelles, pédagogiques ou juridiques, sans que le Client puisse prétendre à une indemnisation autre que, le cas échéant, le remboursement proratisé des prestations non exécutées.

3.7. Le Client reconnaît que les formations proposées ont une vocation exclusivement pédagogique et ne constituent pas des

diplômes officiels reconnus par les autorités publiques. Le Prestataire ne garantit aucun résultat professionnel, emploi, revenu ou succès commercial découlant de la mise en pratique des connaissances acquises.

3.8. Les formations privatives en présentiel au domicile du Client ou au sein de son salon sont proposées au tarif de mille six cent cinquante euros hors TVA pour une journée de neuf heures à dix-sept heures, incluant une pause d'une heure. Ce tarif couvre jusqu'à trois participants appartenant au même établissement ; au-delà, un forfait additionnel de trois cent cinquante euros hors TVA par personne est appliqué. Pour les prestations réalisées à l'étranger, les frais de déplacement, de logement et de repas sont entièrement à charge du Client et donnent lieu à un devis préalable. Les formations privatives en visioconférence sont facturées cent vingt euros hors TVA par heure.

#### **4. Prix, paiement et facturation**

4.1. Les prix applicables sont ceux affichés sur la plateforme au moment de la commande. Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, sauf mention contraire. Le tarif indiqué pour chaque formation comprend l'accès aux modules numériques, aux supports pédagogiques associés et, le cas échéant, la participation à la session en présentiel prévue dans le cadre d'une formule hybride ou 100 % présentielle.

4.2. Les prix sont déterminés librement par le Prestataire et peuvent être modifiés à tout moment, sans effet rétroactif sur les formations déjà achetées. Toute offre promotionnelle ou réduction de prix n'est applicable que pendant la période indiquée et ne peut être cumulée avec d'autres avantages, sauf accord écrit du Prestataire.

4.3. Le paiement s'effectue au moment de la commande, par voie électronique, via Stripe, Mollie ou tout autre moyen sécurisé mis en place par le Prestataire. Le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi et reconnaît que la validation du paiement emporte conclusion définitive du contrat.

4.4. La facture est émise automatiquement après confirmation du paiement et transmise au Client sous format électronique. Elle mentionne les coordonnées légales du Prestataire, le détail de la formation achetée, le montant total payé et les éventuelles taxes applicables.

4.5. Lorsque la plateforme permet le paiement en plusieurs échéances, cette possibilité est indiquée au moment de la commande. En cas de non-paiement d'une échéance, l'accès à la formation peut être suspendu jusqu'à régularisation complète, sans prolongation du délai d'accès prévu à l'article 7.7. Le Prestataire se réserve également le droit d'exiger le paiement immédiat du solde restant dû.

4.6. En cas de retard de paiement ou d'incident de transaction, le Prestataire peut adresser un rappel au Client privé. Si le paiement n'intervient pas dans un délai de quatorze jours suivant ce rappel, les montants dus seront majorés conformément à la loi du 4 mai 2023 relative aux retards de paiement des consommateurs, à savoir :

- vingt euros pour un montant inférieur ou égal à cent cinquante euros,

- trente euros augmentés de dix pour cent sur la tranche comprise entre cent cinquante et cinq cents euros,

- soixante-cinq euros augmentés de cinq pour cent du montant dû au-delà de cinq cents euros, avec un maximum de deux mille euros.

4.7. Le Prestataire conserve la pleine propriété de l'accès aux formations et de l'ensemble des supports numériques jusqu'au paiement complet du prix convenu. Tant que le paiement intégral n'a pas été réalisé, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit d'accès définitif ni d'utilisation du contenu.

4.8. Le paiement complet du prix éteint toute obligation du Client à l'égard du Prestataire pour la formation concernée, sous réserve des dispositions applicables en matière de garantie, d'accès ou de responsabilité prévues dans les présents articles.

## **5. Accès**

5.1. L'accès aux formations en ligne est accordé au Client dès la réception effective du

paiement par le Prestataire. Le Client reçoit par courrier électronique les identifiants nécessaires à la connexion sur la plateforme. Cet accès est strictement personnel, non exclusif et non transférable.

5.2. Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants et mots de passe. Toute utilisation frauduleuse ou abusive du compte du Client, résultant d'une négligence ou d'un partage d'accès, engage sa responsabilité pleine et entière. En cas de suspicion d'usage non autorisé, le Client doit en informer immédiatement le Prestataire, qui pourra suspendre temporairement l'accès afin d'en assurer la sécurité.

5.3. L'accès aux contenus numériques est accordé pour une durée illimitée à compter de la date d'achat. Cette durée "à vie" doit être comprise comme un accès maintenu tant que la plateforme utilisée par le Prestataire reste exploitée commercialement et techniquement. En cas de changement de système, de fermeture de la plateforme ou de migration technique, le Prestataire veille, dans la mesure du raisonnable, à maintenir l'accès ou à proposer une solution équivalente.

5.4. Le Client s'engage à utiliser la plateforme et les contenus mis à disposition dans le strict cadre d'un usage personnel et pédagogique. Il lui est interdit de reproduire, enregistrer, copier, partager, distribuer ou diffuser les vidéos, supports, visuels ou tout autre élément de formation, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation écrite du Prestataire.

5.5. Le Prestataire reste seul propriétaire de la plateforme, des contenus pédagogiques, des documents et de l'organisation des formations. Le Client reconnaît que la mise à disposition d'un accès en ligne ne lui confère aucun droit de propriété intellectuelle sur ces éléments, ni aucune licence d'exploitation commerciale.

5.6. Le Prestataire met tout en œuvre pour assurer un accès continu et sécurisé à la plateforme. Il ne peut toutefois être tenu responsable des interruptions temporaires liées à la maintenance, aux mises à jour techniques, aux défaillances du fournisseur d'hébergement ou aux problèmes de connexion du Client. Ces interruptions ne

peuvent donner lieu à aucune indemnisation, prolongation d'accès ou réduction de prix.

5.7. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de supprimer l'accès du Client à la plateforme en cas de manquement grave aux présentes conditions, notamment en cas de comportement inapproprié, de diffusion illégale de contenus, de propos injurieux sur les espaces de communication, ou d'utilisation contraire à la finalité de la formation. Dans ce cas, le contrat sera résilié de plein droit sans remboursement des sommes versées.

5.8. Le Client reconnaît que les outils numériques utilisés par le Prestataire peuvent faire l'objet d'améliorations, de modifications ou de changements d'interface sans préavis. Ces ajustements ne modifient pas la nature essentielle de la prestation et ne constituent pas une modification substantielle du contrat.

## **6. Annulation, report et droit de rétractation**

6.1. Conformément aux dispositions du Code de droit économique belge, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi. Ce droit s'applique uniquement aux contrats conclus à distance ou hors établissement, lorsque le Client agit à des fins non professionnelles.

6.2. Toutefois, le Client reconnaît expressément qu'il perd son droit de rétractation dès le moment où l'exécution du service numérique commence, c'est-à-dire dès que l'accès aux contenus de formation est activé sur la plateforme. En validant sa commande, le Client donne son accord préalable exprès à ce que l'accès lui soit octroyé immédiatement et renonce de ce fait à son droit de rétractation, conformément à l'article VI.53, 13° du Code de droit économique.

6.3. En cas d'inscription à une formation en présentiel ou hybride, le Client conserve la possibilité d'annuler sa participation tant que la session n'a pas débuté. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit au Prestataire. Si l'annulation intervient plus de

quatorze jours calendrier avant la date de la session, le montant payé est remboursé intégralement. Si l'annulation intervient entre le quatorzième et le septième jour calendrier précédant la date prévue, cinquante pour cent du prix total reste dû. Au-delà de ce délai, aucun remboursement n'est possible, sauf en cas de force majeure dûment justifiée.

6.4. Le Client peut, à titre exceptionnel, demander le report de sa participation à une autre session ou à une autre date, dans la limite des places disponibles et sous réserve de l'accord préalable du Prestataire. Ce report doit être sollicité au plus tard sept jours calendrier avant la date initialement prévue. Passé ce délai, toute demande sera considérée comme une annulation et soumise aux conditions prévues au paragraphe précédent.

6.5. Le Prestataire se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation en cas d'empêchement de l'intervenant, de nombre insuffisant de participants, d'indisponibilité des locaux ou de tout autre motif légitime. Dans ce cas, le Client sera informé dans les plus brefs délais et pourra, selon son choix, soit reporter son inscription à une date ultérieure, soit obtenir le remboursement intégral des sommes versées, sans qu'aucune autre indemnité ne puisse être réclamée.

6.6. En cas de force majeure ou de circonstance imprévisible rendant l'exécution du contrat impossible ou excessivement difficile, telle qu'une panne technique généralisée, une indisponibilité prolongée de la plateforme, une maladie grave ou un événement extérieur échappant au contrôle du Prestataire, ce dernier pourra suspendre ou reporter la prestation sans que le Client puisse prétendre à un dédommagement. Si la situation perdure au-delà de trente jours, chacune des parties pourra mettre fin au contrat sans indemnité, sous réserve du remboursement des prestations non exécutées.

6.7. En cas d'abandon de formation en cours de la part du Client, quelle qu'en soit la raison, aucune restitution ni avoir ne sera accordé. Le Client reste tenu du paiement intégral de la formation entamée, sauf accord particulier conclu par écrit avec le Prestataire.

6.8. Le Prestataire peut refuser toute demande d'annulation ou de remboursement dès lors que la formation a débuté ou que le Client a déjà accédé à une partie des contenus numériques, même si le délai légal de rétractation n'est pas encore écoulé.

6.9. Les dispositions du présent article sont d'ordre contractuel et s'appliquent sans préjudice des droits impératifs reconnus au consommateur par le droit belge.

## **7. Responsabilité et garanties**

7.1. Le Prestataire s'engage à exécuter ses prestations avec soin, compétence et professionnalisme, conformément aux usages de la profession et aux règles applicables en matière de formation continue. Il est tenu d'une obligation de moyens et non de résultat, ce qui signifie qu'il mettra tout en œuvre pour assurer la qualité pédagogique des formations, sans pouvoir garantir un résultat professionnel déterminé ni une réussite spécifique du Client.

7.2. Les formations proposées ont une vocation exclusivement éducative et informative. Elles visent à transmettre des connaissances et des techniques dans le domaine de la coiffure et de la création capillaire. Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une mauvaise interprétation, d'une application erronée ou inadaptée des conseils, gestes ou recommandations présentés au cours des formations, ni des conséquences professionnelles, matérielles ou physiques qui en découleraient.

7.3. Le Client demeure seul responsable de la mise en œuvre des savoirs acquis, de la conformité de ses pratiques aux règles professionnelles, sanitaires et de sécurité, ainsi que du respect de toute réglementation applicable dans le cadre de son activité.

7.4. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client, tels que perte de revenus, de clientèle, de données, de réputation, ou d'opportunités professionnelles. En toute hypothèse, la responsabilité totale du Prestataire, quelle qu'en soit la cause, ne pourra excéder le montant effectivement payé par le Client pour la formation concernée.

7.5. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des interruptions, lenteurs ou dysfonctionnements temporaires affectant la plateforme d'hébergement, les serveurs, les connexions internet ou les logiciels utilisés. Ces incidents, lorsqu'ils résultent d'un fait extérieur au Prestataire, d'une maintenance technique, d'une panne du fournisseur d'accès ou d'un événement de force majeure, ne constituent pas une faute contractuelle et n'ouvrent pas droit à indemnité.

7.6. Le Prestataire ne garantit pas la compatibilité permanente de la plateforme avec tous les matériels, systèmes d'exploitation, navigateurs ou configurations techniques du Client. Il appartient à celui-ci de disposer d'un équipement informatique et d'une connexion internet adaptés pour accéder correctement aux contenus.

7.7. Les supports pédagogiques mis à disposition sont élaborés avec le plus grand soin, sur base de l'expérience et des connaissances du Prestataire au moment de leur conception. Toutefois, le Prestataire ne peut garantir l'exactitude absolue, l'exhaustivité ou l'actualisation permanente des informations diffusées. Le Client est invité à exercer son propre jugement professionnel et à vérifier la pertinence des techniques enseignées au regard de son contexte d'exercice.

7.8. En cas de dommage résultant d'une faute grave ou intentionnelle du Prestataire, celui-ci pourra être tenu à réparation, dans la limite prévue au paragraphe 7.4. En dehors de ces hypothèses, toute responsabilité est expressément exclue.

7.9. Les présentes limitations de responsabilité s'appliquent sans préjudice des dispositions impératives du Code civil et du Code de droit économique relatives à la protection des consommateurs.

## **8. Propriété intellectuelle et droit à l'image**

8.1. L'ensemble des contenus diffusés ou mis à disposition dans le cadre des formations, qu'ils soient accessibles en ligne, en présentiel ou sous toute autre forme, constitue des œuvres protégées par le droit d'auteur et, le cas échéant, par le droit des marques. Ces

contenus comprennent notamment les vidéos, textes, syllabus, visuels, photographies, démonstrations, supports audio ou infographiques, ainsi que toute documentation remise au Client.

8.2. Tous ces éléments demeurent la propriété exclusive du Prestataire, à savoir la société Nature et moi SRL, exploitant sous la dénomination Laura Hair Expert. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client du fait de son inscription ou de l'achat d'une formation.

8.3. L'achat d'une formation confère au Client un droit d'utilisation strictement personnel, non exclusif, non transférable et limité à un usage privé. Il est interdit de reproduire, enregistrer, copier, diffuser, publier, vendre, prêter, céder ou exploiter commercialement, de quelque manière que ce soit, les contenus pédagogiques ou extraits des formations, sauf autorisation écrite préalable du Prestataire.

8.4. Le Client s'interdit également toute capture d'écran, enregistrement, rediffusion, ou partage, notamment sur les réseaux sociaux, d'extraits des formations, d'images ou de vidéos, en tout ou en partie. Le non-respect de cette interdiction constitue une violation des droits du Prestataire et autorise la suspension immédiate de l'accès à la plateforme, sans préavis ni remboursement, sans préjudice d'éventuelles poursuites civiles ou pénales.

8.5. Les marques, noms commerciaux, logos, chartes graphiques, photographies et autres éléments d'identité visuelle liés à Laura Hair Expert ne peuvent être utilisés par le Client sans autorisation écrite préalable. Toute utilisation non autorisée, même partielle, expose son auteur à des poursuites pour contrefaçon.

8.6. Les formations peuvent inclure des interventions de professionnels extérieurs, modèles ou collaborateurs, filmés ou photographiés avec leur accord. Les droits d'image et de diffusion de ces intervenants ont été cédés au Prestataire pour une exploitation exclusivement pédagogique. Ces personnes n'acquièrent aucun droit sur les contenus

finaux et ne peuvent en revendiquer ni suppression ni rémunération complémentaire.

8.7. Les Clients reconnaissent que certaines vidéos de formation peuvent inclure des modèles réels. Ils s'engagent à ne pas enregistrer, extraire, détourner ou réutiliser ces images ou séquences, même partiellement, en dehors du cadre strictement prévu par la formation.

8.8. Le Prestataire conserve la possibilité d'utiliser, à des fins de promotion de ses activités, certaines images ou extraits des formations ne permettant pas l'identification directe des Clients, sauf opposition écrite et préalable de ceux-ci.

8.9. Toute violation des dispositions du présent article constitue un manquement grave aux présentes conditions générales et entraîne la résiliation immédiate du contrat, sans préavis ni remboursement, sans préjudice des actions judiciaires pouvant être intentées pour la protection des droits du Prestataire.

## **9. Données à caractère personnel**

9.1. Le Prestataire collecte et traite des données à caractère personnel dans le cadre de la gestion de ses formations, de la facturation et du suivi administratif des Clients. Ces traitements sont effectués conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

9.2. Les données traitées concernent principalement le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, les informations de facturation, l'historique de formation et, le cas échéant, les informations nécessaires au paiement. Ces données sont fournies directement par le Client lors de l'inscription ou collectées automatiquement via la plateforme de gestion de formation.

9.3. Les traitements ont pour finalités :  
– la gestion des commandes et des paiements ;  
– la création et la gestion du compte personnel sur la plateforme ;  
– la délivrance des attestations de participation ou de réussite ;

- la communication d’informations relatives à la formation suivie ou à des formations similaires ;
- le respect des obligations comptables et légales du Prestataire.

9.4. Le Prestataire s’appuie sur les services de la plateforme Systeme.io pour la gestion des inscriptions et des accès aux contenus, ainsi que sur le prestataire de paiement Stripe pour le traitement des transactions financières. Ces sous-traitants agissent sous la responsabilité du Prestataire et garantissent un niveau de sécurité et de confidentialité conforme au RGPD.

9.5. Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l’exécution du contrat, augmentée des délais légaux de prescription applicables en matière fiscale et comptable. Elles sont ensuite supprimées ou rendues anonymes.

9.6. Le Prestataire peut également adresser au Client des communications d’information ou de prospection relatives à ses activités, sous réserve du consentement préalable du Client. Celui-ci peut à tout moment retirer son consentement en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans chaque message.

9.7. Le Prestataire ne communique les données personnelles à aucun tiers à des fins commerciales. Elles peuvent être transmises uniquement aux prestataires techniques, comptables ou juridiques intervenant pour le compte du Prestataire, dans la limite nécessaire à l’exécution de leurs missions et sous obligation de confidentialité.

9.8. Le Client dispose, conformément au RGPD, des droits d’accès, de rectification, d’effacement, de limitation du traitement, d’opposition et de portabilité de ses données. Toute demande relative à l’exercice de ces droits peut être adressée par courrier électronique à [laurahairexpert@hotmail.com](mailto:laurahairexpert@hotmail.com) ou par courrier postal au siège social du Prestataire.

9.9. En cas de désaccord sur la manière dont ses données sont traitées, le Client peut introduire une réclamation auprès de l’Autorité de protection des données (APD), rue de la

Presse 35, 1000 Bruxelles ([www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)).

9.10. Le Prestataire met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles, afin d’éviter toute perte, destruction, altération ou accès non autorisé.

## 10. Force majeure et imprévision

10.1. Aucune des parties ne peut être tenue responsable d’un retard ou d’une inexécution totale ou partielle de ses obligations lorsqu’elle résulte d’un événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens du droit belge, constituant un cas de force majeure.

10.2. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : les pannes informatiques ou d’hébergement affectant la plateforme, les coupures d’électricité, les défaillances d’accès à internet, les pandémies, les incendies, les intempéries exceptionnelles, les grèves, les décisions administratives, les maladies graves, les accidents, les actes de vandalisme, les cyberattaques, les interruptions de service dues à des tiers ou tout autre événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire ou du Client.

10.3. En cas de survenance d’un tel événement, l’exécution du contrat est suspendue pendant toute la durée de l’empêchement, sans qu’aucune indemnité ne puisse être réclamée par l’une ou l’autre des parties. Le Prestataire informera le Client dans les meilleurs délais de la situation et, lorsque cela est possible, proposera une nouvelle date de session, une réactivation de l’accès ou une solution de substitution équivalente.

10.4. Si la suspension se prolonge au-delà d’une durée de trente jours calendrier, chacune des parties pourra mettre fin au contrat par notification écrite, sans indemnité ni pénalité, sous réserve du paiement des prestations déjà exécutées ou des services déjà rendus.

10.5. Lorsqu’un événement imprévisible, indépendant de la volonté des parties, rend l’exécution du contrat excessivement difficile ou déséquilibrée pour l’une d’elles sans la

rendre impossible, les parties conviennent de se rencontrer dans un délai raisonnable afin de renégocier de bonne foi les modalités du contrat. À défaut d'accord dans un délai de trente jours, chacune des parties pourra résilier le contrat par écrit, sans indemnité, sous réserve du paiement des sommes dues pour les prestations déjà réalisées.

10.6. Les cas de force majeure ou d'imprévision ne dispensent pas le Client de son obligation de paiement pour les prestations déjà exécutées avant la survenance de l'événement, ni le Prestataire de son obligation de restituer toute somme perçue pour des services non fournis.

10.7. Les interruptions temporaires de la plateforme ou les difficultés techniques dues à des travaux de maintenance, à des mises à jour ou à des dysfonctionnements de fournisseurs externes sont assimilées à des cas de force majeure lorsqu'elles échappent au contrôle du Prestataire. Ces événements ne peuvent donner lieu à indemnisation, mais peuvent, à titre de mesure commerciale, justifier une prolongation de l'accès à la plateforme équivalente à la durée de l'interruption.

## **11. Divers**

11.1. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une clause des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

11.2. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales devaient être déclarées nulles, illégales ou inapplicables par une juridiction compétente, cette nullité n'affectera pas la validité des autres dispositions, qui resteront pleinement en vigueur. Les parties s'engagent alors à remplacer la clause invalide par une disposition juridiquement valable et conforme à l'intention initiale du contrat.

11.3. Le Prestataire est autorisé à recourir à des sous-traitants ou collaborateurs indépendants pour l'exécution de tout ou partie de ses prestations. Dans ce cas, il demeure seul responsable à l'égard du Client de la bonne exécution du contrat.

11.4. Le contrat conclu entre le Prestataire et le Client est personnel et intuitu personae. Le

Client ne peut céder, transférer ou déléguer tout ou partie de ses droits ou obligations à un tiers sans l'accord écrit préalable du Prestataire.

11.5. Les communications électroniques échangées entre les parties, notamment par courrier électronique ou via la plateforme, ont la même valeur probante qu'un écrit sur support papier. Le Client reconnaît que les systèmes d'enregistrement automatique du Prestataire constituent une preuve suffisante des communications, commandes, paiements et transactions intervenus.

11.6. Le contrat est conclu en langue française. Toute traduction mise à disposition sur la plateforme ou dans les supports de formation n'a qu'une valeur informative. En cas de divergence d'interprétation, seule la version française fait foi.

## **12. Droit applicable et juridiction compétente**

12.1. Les présentes Conditions Générales, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client, sont régies exclusivement par le droit belge.

12.2. En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat, les parties s'engagent à rechercher d'abord une solution amiable, notamment par tout échange direct ou par recours à une médiation volontaire. Cette tentative de règlement amiable suspend les délais de prescription pendant sa durée.

12.3. Si aucun accord amiable n'est trouvé dans un délai raisonnable, le litige sera soumis aux juridictions belges compétentes. À défaut de disposition impérative contraire, les tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Mons seront seuls compétents pour connaître de tout différend relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat.