

INGRID HANTSON - ALLEGEONS VOTRE VIE !

Diététicienne - Home Organiser
SMART – Productions associées - BE 0896.755.397

- CONDITIONS SPECIFIQUES –

En complément aux conditions générales de l'asbl Productions Associées

Ces conditions spécifiques de vente s'appliquent pour toutes les activités liées à « Allégeons votre vie ! » gérées par Ingrid Hantson, qu'elles relèvent du domaine diététique, du home organising ou des deux. Le terme « client » est employé au sens large, et réfère au client des missions de Home Organising ainsi qu'au patient diététique.

Dispositions générales

1. Chaque fois que dans ces Conditions Spécifiques, l'expression « par écrit » est utilisée, elle signifie par un document signé des deux parties, par un pli recommandé, par un fax, par courrier électronique ou par tout autre moyen que les parties ont convenu.
2. Les stipulations des présentes conditions spécifiques font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Le client est censé avoir pris connaissance et avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulations écrites expresses contraires.
3. Par sa commande, le client confirme son acceptation entière et sans réserve des présentes conditions spécifiques, sans pouvoir se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de paiement, même si elles figurent dans sa confirmation de commande ou tout autre document.

I. Contrats

4. Les offres sont rédigées sous réserve d'omission ou d'erreurs de calcul et restent valables pendant 30 jours calendrier, après quoi elles deviennent caduques de plein droit. Les offres restent confidentielles tant qu'elles n'ont pas été acceptées en temps utile par le client.
5. Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera Ingrid Hantson qu'après acceptation écrite de la part de cette dernière. Pour les sociétés, la vente sera conclue par l'envoi d'un « DEVIS SMART », à faire signer par celles-ci.

II. Paiement

6. Les factures professionnelles sont adressées au client par l'intermédiaire de Smart Productions Associés (voir point 5).
7. Pour les clients particuliers, les paiements seront réalisés au comptant, le jour de la prestation. En cas d'incapacité de régler en liquide, une invitation à payer par virement sera envoyée par Ingrid Hantson au client.
8. Le recouvrement des factures sera confié à Smart Productions Associées.

Ingrid Hantson - Allégeons votre vie ! -rue de la Fontaine Maqué 16, 1440 Braine-le-Château - TVA : (SMART) BE 0896.755.397. Conditions Spécifiques de Vente – novembre 2017

9. En cas de paiement retardé, Ingrid Hantson aura la faculté, après en avoir averti le client par écrit, de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à réception du paiement.

III. Délais

10. Par défaut, le **planning des prestations** est donné à titre purement indicatif et ne constitue nullement un engagement ferme. Le client ne peut en aucun cas faire valoir un droit de dédommagement ou exiger l'interruption ou la cessation d'un accord dans le cas où un délai ne peut être respecté.

11. Dans l'éventualité où les parties auraient convenu d'un **délai impératif**, le client peut, lorsque la réalisation subit un retard, prétendre à une indemnisation sans que celle-ci puisse excéder 10% du prix global de la commande. Cependant, cette indemnisation ne pourra intervenir dans les cas non limitatifs suivants :

- En cas de force majeure ;
- Si l'ordre de début des prestations est donné avec retard par rapport au contrat ou à la confirmation de commande ;
- Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- Si des changements sont décidés par le client en cours de travail ;
- Si le client ne fournit pas les informations souhaitées endéans le délai spécifié.

IV. Prestation de services

12. Avant toute visite et premier rendez-vous chez le client et avant la conclusion d'un contrat par les parties, un entretien téléphonique préalable devra être convenu entre elles.

13. La **première visite** effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par Ingrid Hantson, mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au client avant la date de rendez-vous. Sur demande explicite et préalable à la visite, un compte-rendu de cette première visite sera adressé au client dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la visite.

14. Le client accepte que les échanges et contacts entre parties suivant le premier rendez-vous aient lieu principalement par courrier électronique et que toute confirmation écrite ultérieure soit effectuée par courrier électronique.

15. Suite au premier rendez-vous entre les parties chez le client, les parties détermineront la suite des prestations qui seront réalisées.

Dans l'éventualité où plusieurs **journées de prestations** auront été convenues par les parties, le client s'engage à confirmer la mission et la poursuite du contrat à Ingrid Hantson dans un délai de 7 jours précédant chaque journée de prestations. A défaut de confirmation de la poursuite du contrat, ce dernier pourra être suspendu par Ingrid Hantson et annulé par cette dernière après une demande de confirmation préalable par écrit et restée sans réponse.

16. **Pour toute prestation proposée par Ingrid Hantson**, le client reste libre de poursuivre ou non le contrat, mais **toute prestation confirmée et annulée** ensuite par le client dans les 24 heures qui précèdent la journée de mission sera facturée à concurrence de 30% du montant des prestations annulées.

17. Les prix sont établis en considération d'un travail normal, ne subissant aucune interruption, tous éléments que le client doit fournir ou préparer étant en ordre au moment voulu. Toute difficulté supplémentaire donnant lieu à un surcroît de travail, causé par une quelconque circonstance étrangère à Ingrid Hantson, de même que toutes modifications demandées par le client, donnent lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base du tarif en vigueur à ce moment outre la possibilité pour Ingrid Hantson de suspendre ou annuler le contrat dans l'éventualité où la poursuite de ce dernier s'avérerait impossible en raison notamment d'une incompatibilité manifeste entre les demandes et obligations du client et les valeurs prônées par Ingrid Hantson.

18. Le client s'engage à obtenir le consentement des différents membres de la famille et des personnes composant son ménage afin que Ingrid Hantson puisse effectuer ses prestations dans des conditions optimales. A défaut d'accord de ces personnes, non signataires du contrat, Ingrid Hantson pourra mettre un terme à ce dernier et réclamer une indemnité au client destinée à couvrir le manque à gagner.

19. Dans le cadre de la réalisation des missions Ingrid Hantson s'engage à conserver la confidentialité, le secret et la discrétion nécessaire au respect du client.

20. Le client est informé que les missions de Ingrid Hantson se limitent à des conseils et de la prestation de services et qu'à aucun moment Ingrid Hantson ne fournira le matériel nécessaire à la réalisation des missions, tels que les caisses ou le mobilier de rangement.

21. Dans l'éventualité où Ingrid Hantson renseignerait au client les coordonnées d'un partenaire agréé afin de réaliser des missions et prestations annexes à celles de Ingrid Hantson, le client est informé que ce partenaire n'agit nullement en qualité de sous-traitant de Ingrid Hantson et que cette dernière ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une quelconque manière de tout préjudice subi par le client suite à l'intervention de ce partenaire.

22. **Droit à l'image** : dans le cadre des missions de Home Organising, le client marque son accord pour qu'Ingrid Hantson prenne des photos de son habitation. Ces photos sont utilisées exclusivement à des fins de coaching et peuvent être utilisées en conférence, site internet, Facebook ou autre réseau social. Elles resteront totalement anonymes et ne seront aucunement associées à une personne physique ou une adresse.

Si le client ne souhaite pas que des photos de son habitation soient prises, il peut le stipuler en cochant la mention ci-dessous :

Je ne souhaite pas que des photos soient prises de mon habitation.

23. Les **documents** qui vous sont remis lors d'une consultation ou par tout autre moyen de communication (fax, e-mail, courrier) et ayant trait à un programme diététique personnalisé, ne peuvent en aucune façon être distribués, appliqués à des tiers voire publiés.

24. Les **mesures** prises lors des consultations diététiques (poids, tour de taille, etc) sont données à titre indicatif et sont potentiellement sujettes à erreur matérielle.

25. Dans le cadre des prestations diététiques, Ingrid Hantson peut, avec accord préalable explicite de la personne, entrer en contact avec le **médecin** généraliste ou spécialiste assurant le suivi de son patient afin de lui assurer un encadrement le plus complet possible par le biais des synergies entre praticiens

26. Ingrid Hantson peut sans justification refuser de poursuivre le suivi d'un client mais s'engage à l'informer des coordonnées de collègues pouvant assurer la meilleure suite de l'encadrement.

V. Force majeure

27. Chacune des parties sera en droit de suspendre l'exécution de ses obligations dans la mesure où cette exécution est empêchée ou rendue déraisonnablement onéreuse du fait des circonstances suivantes : conflits de travail et toute autre circonstance extérieure au contrôle de chaque partie tels que : incendie, guerre, mobilisation générale, insurrection, réquisition, saisie, embargo, restrictions d'énergie et défauts ou retard dans les livraisons de sous-traitants provoquées par de telles circonstances.

VI. Déontologie

28. Ingrid Hantson s'engage à respecter le code de déontologie suivant :

- a) Ingrid Hantson possède un **casier judiciaire vierge**.
- b) Ingrid Hantson est couverte par une assurance à **responsabilité civile**.
- c) Ingrid Hantson est tenue de respecter le **secret professionnel**.
- d) Tout premier rendez-vous est précédé par un **contact téléphonique**, afin de bien cerner la demande du client.
- e) Ingrid Hantson s'engage à faire preuve de **bienveillance** envers ses clients afin d'évoluer ensemble dans **un climat serein**.
- f) Ingrid Hantson donne toujours priorité aux clients dont les missions sont **en cours**.

Home organising :

- g) Transparence : Ingrid Hantson est toujours **transparente** par rapport **aux tarifs** appliqués (mission + déplacements). Elle énonce clairement **les heures de début et de fin**, ainsi qu'avant et après la pause de midi, afin d'informer le client des heures qui seront facturées.
- h) Ingrid Hantson ne travaille **jamais seule**, sans la présence du client.
- i) Ingrid Hantson respecte **le tri sélectif des déchets** lors des missions de rangement.
- j) Mission de rangement :
 - a. Ingrid Hantson emporte uniquement des objets que le client accepte de donner, après l'avoir **informé du coût** du service enlèvement, et s'être assurée de **sa confiance** sur la destination finale de l'objet.
 - b. Ingrid Hantson informe le client des différents **lieux et associations** avec lesquelles elle a l'habitude de travailler dans le cadre du don ou de la revente d'objets.
 - c. Ingrid Hantson ne retire **aucun bénéfice financier** de la vente d'un objet donné par le client.

Diététique :

- k) Enfants mineurs : Ingrid Hantson ne prend en charge l'accompagnement diététique d'un enfant de moins de 16 ans qu'en cas d'accompagnement par un parent.
- l) Ingrid Hantson ne s'attribue pas des qualités ou habiletés usurpées notamment quant au niveau de **compétence**.
- m) Ingrid Hantson s'engage à être **une professionnelle de santé objective**, capable de justifier ses actions à partir de recommandations scientifiques **validées** dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition. Pour ce faire, elle s'engage à se former de façon continue et à perfectionner ses connaissances et pratiques professionnelles.

- n) Ingrid Hantson s'engage à recourir ou faciliter le recours à l'intervention d'un **médecin ou d'un autre professionnel partenaire**, si l'état de santé du patient le nécessite.
- o) Ingrid Hantson s'engage à ne pas entreprendre ou poursuivre des soins dans des domaines qui dépassent ses connaissances, son expérience, ses compétences ou les moyens dont elle dispose.
- p) La responsabilité de Ingrid Hantson ne sera en aucun cas engagée en cas d'écart entre les objectifs fixés et les résultats obtenus, les résultats étant fonction d'un grand nombre de paramètres indépendants du contrôle de Ingrid Hantson.

VII. Litiges et droit applicable

29. Sauf accord contraire exprès et écrit entre les parties, les litiges relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions seront d'abord réglés via le service Médiation lié au service juridique de SMartBe.

30. En cas d'échec de la médiation, ou pour tout litige dont l'enjeu est inférieur à 5.000 €, les parties soumettront le litige aux juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles (Belgique).

31. Les différends découlant du contrat ou en relation avec celui-ci seront soumis au droit belge.