

Conditions générales

Article 1. Généralités et définitions

1.1. **Snuggles & Dreams**, société à responsabilité limitée de droit belge, ayant son siège social à Bloemenbosdreef 2A, 3140 Keerbergen, et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0748.843.463 (ci-après "Snuggles & Dreams").

Adresse électronique : info@snugglesanddreams.com

1.2. Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

- (1) Modalités et conditions : Conditions générales actuelles
- (2) Service(s) : Offre de formations, d'ateliers, de webinaires, de cours de groupe et de coaching individuel.
- (3) Prestataire de services : Nathalie Schittekatte au nom et pour le compte de Snuggles & Dreams ou un sous-traitant désigné par Snuggles & Dreams
- (4) Client : l'entrepreneur, l'entité juridique ou la personne physique qui conclut un accord avec Snuggles & Dreams et accepte ainsi les conditions générales.
- (5) Consommateur : un client au sens de l'article VI.47 du Code du droit économique.
- (6) Offre(s) : Une offre ou un devis émis par le prestataire de services (via le site web, les médias sociaux ou le courrier électronique).
- (7) Contrat : le contrat de service entre le Prestataire et le Client après l'acceptation du Devis par le Client ou l'accord d'achat d'un Service
- (8) Parties : le prestataire de services et le client ensemble.
- (9) Écrit : la communication écrite telle que le courrier électronique ou par lettre recommandée si nécessaire.
- (10) Site web : www.snugglesanddreams.com

Article 2 - Acceptation des conditions générales

2.1 Tout accord, de quelque nature que ce soit, entre Snuggles & Dreams et le client est soumis aux conditions générales suivantes. Les dérogations aux présentes conditions générales ne sont valables que si elles sont expressément convenues au préalable et par écrit. Snuggles & Dreams se réserve le droit d'apporter des modifications à ces conditions générales sans affecter les accords existants.

2.2 Les conditions générales sont présumées connues par le Client. Toute mission, réservation ou commande du Service convenu implique la pleine acceptation du Client et la renonciation à se référer à ses propres conditions générales.

Article 3 - Engagements

3.1 Snuggles & Dreams est, par la nature de ses services, lié par une obligation de moyens ou d'effort et exécutera ses commandes ou fournira ses services au mieux de ses capacités selon les normes de soin et de bonne exécution en vigueur.

3.2 Le client est censé informer rapidement et tenir Snuggles & Dreams au courant de toutes les informations qui sont (raisonnablement) utiles et nécessaires à l'exécution du service.

3.3 Nous pouvons, sans préavis, suspendre tout ou partie de nos Services envers le Client ou même résilier le Contrat si le Client ne remplit pas ses obligations de paiement, ses autres obligations (telles

que la fourniture des informations requises) ou les obligations découlant des Conditions Générales.

3.4 Snuggles & Dreams recommandera des changements pour améliorer les habitudes de votre enfant. La décision de mettre en œuvre ou non ces changements est et reste du ressort du client. Nous vous informons d'avance qu'une approche cohérente et globale permettra d'obtenir les meilleures améliorations.

3.5 Dans la mesure du possible, nous essayons de répondre aux demandes du client en matière de routine et de stratégies d'entraînement, mais il arrive que l'enfant impose une approche différente en fonction de son tempérament. Nous recherchons toujours l'équilibre entre ce que le client désire en tant que parent et ce qui fonctionnera avec succès pour l'enfant en fonction de sa personnalité, de son tempérament, de son âge et de son stade de développement.

Article 4 - Prestation de services par des tiers

4.1 Snuggles & Dreams fera appel aux services de tiers pour la réalisation du service si elle le juge nécessaire ou utile.

Article 5 - Prix et conditions de paiement

5.1 Snuggles & Dreams fournira les services demandés au tarif forfaitaire indiqué dans le devis ou inclus dans le contrat. Tous les prix indiqués sont toujours hors frais de voyage, sauf indication contraire. Les frais de déplacement seront facturés à 0,50 EUROCENT/km.

5.2 Toute modification des services demandés et/ou des services supplémentaires sera, après que le client en ait été informé par écrit, facturée en sus conformément aux tarifs en vigueur au moment où les modifications/services supplémentaires sont commandés/achetés. Le client peut obtenir les tarifs applicables à tout moment auprès de Snuggles & Dreams, étant entendu que si rien n'a été convenu, ces services/modifications supplémentaires seront effectués à un taux horaire de 150 EUR (hors TVA).

5.3. Nous ne pouvons pas être tenus de respecter notre devis si le client pouvait raisonnablement comprendre que le devis, ou toute partie de celui-ci, contient une erreur matérielle évidente ou une erreur typographique, telle qu'une remise irréaliste ou un prix demandé inhabituellement bas.

5.4 Snuggles & Dreams se réserve expressément le droit de modifier ses prix si elle le juge nécessaire.

5.5 Snuggles & Dreams s'engage à informer préalablement le client si une modification ou un ajout au contrat entraîne des conséquences financières et/ou qualitatives.

5.6 Au moment où le client s'inscrit à un cours de groupe, à un cours de coaching individuel, à un cours en ligne ou à un webinaire (en bref, un service), il doit payer le prix total, à moins que, pour un service spécifique, la possibilité d'un paiement échelonné ait été prévue. Après l'inscription, le client recevra un aperçu du service commandé et du prix total.

5.7 Si le client n'est pas d'accord avec une confirmation de paiement ou un service acheté, il doit s'y opposer par écrit dans les 8 jours civils suivant la réception de la confirmation de paiement.

Article 6. Coaching 1:1 et cours de groupe

6.1. Lorsque le client choisit de commencer le programme, c'est-à-dire qu'il accepte l'offre, il est tenu de payer le prix total, sauf accord contraire. Si le programme se termine prématurément, cela ne donne pas droit au client à une compensation (partielle).

6.2. Snuggles & Dreams est libre de déterminer où les services seront fournis et s'ils seront fournis en ligne ou non. Le Client reconnaît que le lieu de travail n'est pas un élément essentiel du Contrat. Un changement de lieu, ne peut être considéré comme un manquement de notre part.

6.3. Au début du coaching 1 à 1 ou du processus, le prestataire de services, en consultation avec le client, annoncera alors les heures auxquelles les sessions auront lieu.

6.4. Le client doit fournir les informations demandées en temps utile. Le client garantit donc l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des informations mises à disposition, même si elles proviennent de tiers.

6.5. Si le client ne met pas à disposition les informations nécessaires ou n'effectue pas à temps les travaux préparatoires convenus, et que l'exécution du service est par conséquent retardée, les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge du client. Lors de l'achat d'un cours de coaching individuel, d'une consultation ou d'un cours de groupe, il sera toujours clairement indiqué combien de sessions ce cours contient. Pour chaque trajectoire, Snuggles & Dreams indique le délai dans lequel les séances doivent être prises au plus tard. Les sessions qui ne sont pas programmées dans ce délai seront annulées.

Article 7 - Durée et résiliation de la convention

7.1 Le contrat entre Snuggles & Dreams et le client est d'une durée déterminée, sauf accord exprès écrit contraire.

7.2 Si l'une des parties manque matériellement à l'exécution de ses obligations et, après que l'autre partie l'ait expressément signalé par écrit, ne remplit pas cette obligation dans un délai raisonnable, l'autre partie a le droit de résilier le contrat sans intervention judiciaire et sans devoir aucune indemnité.

Article 8 - Droit de retrait

8.1. Conformément à l'article VI.47 du Code de droit économique, le consommateur qui commande des produits à distance auprès de Snuggles & Dreams dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter, pour les produits, du jour de la livraison des produits ou de la notification de leur mise à disposition au point de retrait convenu, pour nous notifier qu'il souhaite renoncer à l'achat, sans avoir à payer d'indemnité et sans avoir à donner de motif.

8.2 Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

8.3 Le consommateur peut exprimer sa volonté de renoncer à l'achat en remplissant la déclaration suivante <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> ou par courrier électronique en indiquant la volonté de renoncer au contrat de manière incontestable.

8.4 Si l'article retourné est diminué de quelque manière que ce soit, nous nous réservons le droit de tenir le client responsable et de réclamer une indemnisation pour toute diminution de la valeur des marchandises résultant de l'utilisation des marchandises au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises. Seuls les articles qui sont dans leur emballage d'origine, avec tous les accessoires.

8.5 Seuls les frais directs de renvoi des biens sont à la charge exclusive du consommateur.

8.6 Nous rembourserons le montant payé par le Client à ce dernier dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant le retour des produits.

8.7 Si le client achète un cours en ligne, un webinar ou un atelier (en ligne) qui lui permet d'avoir un accès immédiat au service acheté ou qui lui permet de recevoir le service pendant la période du droit

de rétractation, il doit, conformément à l'article VI. 51 §4 2° WER, renoncer expressément à ce droit de révocation parce que, d'une part, il souhaite que l'exécution ait lieu avant la fin du droit de révocation et que le Service ait été livré dans son intégralité. Les sociétés (y compris les entreprises individuelles) n'ont pas de droit de rétractation.

Article 9. Annulation ou retard du rendez-vous

9.1 Trajectoire 1:1 :

La consultation initiale et le plan d'action ne seront programmés/écrits qu'après le paiement du prix total du service acheté.

L'annulation est possible jusqu'à une semaine avant le démarrage (c'est-à-dire au plus tard la semaine précédant le jour du démarrage convenu). Des frais administratifs de 4 euros seront facturés lors du remboursement du service acheté pour couvrir, entre autres, les frais de transaction.

En cas d'annulation moins d'une semaine avant le démarrage et avant que la première consultation ait eu lieu, des frais administratifs de 99 euros seront facturés.

Aucun remboursement n'est prévu une fois que la consultation initiale a eu lieu et/ou que le plan d'action a été transmis, même si la consultation elle-même n'est pas entamée ou est interrompue avant terme.

9.2 Consultations individuelles (consultations par courrier et par vidéo) :

Les annulations peuvent être effectuées jusqu'à deux jours ouvrables avant la consultation. Des frais administratifs de 4 euros seront prélevés sur chaque remboursement pour couvrir, entre autres, les frais de transaction.

En cas d'annulation tardive, nous nous réservons le droit de ne pas rembourser la consultation.

9.3 Si le client arrive en retard à un rendez-vous - sans préavis - la durée du rendez-vous ne sera pas prolongée et le prix total du service restera dû.

9.4 Si une consultation, d'un commun accord, est terminée avant terme, elle sera facturée dans son intégralité et aucune compensation n'est possible pour le temps non utilisé de cette consultation.

Article 10. Suspension de l'accord

10.1 Snuggles & Dreams se réserve le droit de suspendre tous les services en cours et d'exiger des garanties appropriées du client s'il existe des événements identifiables qui portent atteinte à la confiance mutuelle et/ou rendent l'exécution du contrat difficile et/ou impossible ou si le client ne respecte pas ses obligations de paiement.

Article 11. Force majeure

11.1 Dans le cas exceptionnel, Snuggles & Dreams peut être confronté à des circonstances imprévues et indépendantes de sa volonté, en conséquence desquelles il ne sera pas en mesure de fournir tout ou partie de ses services au moment convenu. Si le cas de force majeure n'est que temporaire, nous nous efforcerons néanmoins de fournir nos services dès que cela sera raisonnablement possible. S'il s'avère impossible pour nous de compléter ou de poursuivre nos services, l'accord sera révisé ou résilié d'un commun accord.

Article 12. Confidentialité

12.1 Nous nous engageons à garder confidentielles toutes les informations et données qui sont portées à notre connaissance dans le cadre de l'exécution du Service. Nous prendrons toutes les précautions possibles pour protéger les intérêts du client. Le Client ne doit pas divulguer à des tiers notre approche, nos méthodes de travail ou le Devis sans notre consentement.

12.2 Les parties ne divulgueront pas ces informations de quelque manière que ce soit à des tiers, sauf avec l'accord préalable exprès et écrit de l'autre partie ou si elles y sont tenues par la loi.

Article 13. Propriété intellectuelle

13.1 En achetant un Service, le Client accepte donc expressément que tout le contenu des cours ou des ateliers, les techniques utilisées, les guides du sommeil, le matériel, les diagrammes, les exemples, les modules, les images et les vidéos ("**Propriété intellectuelle**") sont la propriété de Snuggles & Dreams et ceux-ci sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Le Client ne peut donc pas distribuer ou commercialiser et donc vendre lui-même cette Propriété Intellectuelle. La Propriété Intellectuelle ne peut être utilisée par le Client qu'à des fins privées ou dans le cadre de sa propre pratique professionnelle (sans la commercialiser).

13.2 Ces droits de propriété intellectuelle comprennent, sans s'y limiter, les droits de brevet, d'auteur, de marque, de dessin ou de modèle et/ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), tels que le savoir-faire, les méthodes et les concepts techniques et/ou commerciaux brevetables ou non.

13.3 Par infraction constatée, le client doit verser à Snuggles & Dreams une indemnité forfaitaire d'un montant de 10.000,00 EUR, sans préjudice du droit de Snuggles & Dreams de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires s'il peut prouver que le préjudice réel subi est supérieur au montant susmentionné.

Article 14. Responsabilité civile

14.1 Le contrat contient toujours des obligations d'effort pour nous, et non des obligations de résultat. Nous ferons bien entendu tout notre possible pour fournir notre service correctement et obtenir le meilleur résultat, mais nous ne pouvons être tenus responsables si le résultat escompté n'est pas atteint.

14.2 Nous nous réservons le droit de faire appel à des tiers ou à d'autres prestataires de services si nous le jugeons nécessaire.

14.3 Nous ne sommes pas responsables ni tenus de réparer les dommages immatériels, indirects ou consécutifs, y compris (mais sans s'y limiter) la perte de bénéfices, la perte de chiffre d'affaires, la perte de revenus, les frais administratifs ou de personnel, l'augmentation des frais généraux, la perte de clientèle ou les réclamations de tiers.

14.4 Nous ne travaillons qu'avec les meilleurs partenaires et prestataires de services, mais nous ne pouvons être tenus responsables des dommages résultant de leur erreur, sauf s'il s'agit d'une faute grave (ou intentionnelle).

14.5 Nous ne pouvons pas non plus être tenus responsables si nous ne sommes pas en mesure de fournir nos services en raison d'un cas de force majeure. Si le cas de force majeure n'est que temporaire par nature, nous nous efforcerons néanmoins de fournir à nouveau nos services dès que cela sera raisonnablement possible. S'il s'avère impossible pour nous de compléter ou de poursuivre nos services, l'accord sera révisé ou résilié d'un commun accord.

14.6 Nous ne sommes pas responsables des dommages de toute nature dus à des données incorrectes ou inexactes fournies par le client.

14.7 Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile, le montant maximum pour lequel nous pouvons être tenus

responsables est limité à la couverture maximale de notre assurance responsabilité civile.

14.8 L'objectif de Snuggles & Dreams est d'informer le client sur le sommeil, la nutrition et/ou l'éducation du bébé ou de l'enfant. Nos conseils ne peuvent être considérés comme un substitut à un avis médical. Les informations et les services ne sont pas destinés à être utilisés pour un diagnostic ou un traitement médical. Snuggles & Dreams se référera, si nécessaire, à d'autres prestataires de services professionnels (médecin, consultant en lactation, kinésithérapeute, etc.).

14.9 Nous ne pouvons être tenus responsables si nous n'avons pas reçu une image complète et correcte du bébé/de l'enfant du client.

14.10 Notre intention est toujours que la formation se déroule dans un environnement sûr, nous nous efforçons de suivre tous les protocoles de santé et de sécurité basés sur les lignes directrices de l'*American Academy of Pediatrics* (AAP) et sur les lignes directrices de Child and Family. Si le client ne peut pas suivre ces directives, la collaboration ne sera pas possible et nous ne pourrions pas être tenus responsables.

Article 15. Indemnisation

15.1. Le client nous indemniserà de toutes les réclamations de tiers liées aux services que nous fournissons.

Article 16. Services en ligne

16.1 L'accès au compte utilisateur et le contenu des Services en ligne ne peuvent être partagés avec des tiers.

16.2 En cas de partage suspecté des détails du compte à des tiers, l'accès au compte sera bloqué indéfiniment, sans que Snuggles & Dreams ne doive au client une quelconque compensation ou paiement.

16.3 Si le client agit en violation des présentes conditions générales ou agit de toute autre manière illégale ou cause des dommages à Snuggles & Dreams, Snuggles & Dreams a le droit de refuser l'accès au compte, sans être tenu à une quelconque compensation.

16.4 Le prestataire de services communiquera toujours séparément pour chaque service acheté la durée pendant laquelle le service en ligne acheté est disponible pour le client.

Article 17. Politique de protection des données

17.1 Snuggles & Dreams collecte des données personnelles uniquement dans le but de fournir des conseils personnalisés. Les informations recueillies comprennent, sans s'y limiter, votre nom, le nom de votre enfant, son âge et sa date de naissance, vos coordonnées et votre lieu de résidence. Nous ne divulguons pas d'informations personnelles à des tiers sans votre consentement, sauf si la loi nous y oblige.

17.2 Snuggles & Dreams est le responsable du traitement des données personnelles qui sera effectué conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

17.3 Pour plus d'informations, Snuggles & Dreams renvoie à sa déclaration de confidentialité sur le site Web, qui fait partie intégrante des présentes conditions générales.

Article 18. Complétude et nullité

18.1 Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord entre le client et Snuggles & Dreams et remplacent tout

accord antérieur existant et tout accord oral ou écrit antérieur entre les parties concernant le même sujet.

18.2 Si une disposition (ou une partie de celle-ci) des Conditions générales s'avérait inapplicable ou en conflit avec une disposition de droit impératif, cela n'affecterait pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes Conditions générales, ni la validité et l'applicabilité de la partie de la disposition concernée qui n'est pas inapplicable ou en conflit avec une disposition de droit impératif. Dans ce cas, les parties négocieront de bonne foi pour remplacer la disposition inapplicable ou conflictuelle par une disposition applicable et juridiquement valable qui se rapproche le plus possible de l'objet et de la portée de la disposition initiale.

Article 19. Droit applicable et tribunaux compétents

19.1. Le droit belge est applicable à tous les litiges liés à ou découlant de l'accord soumis aux présentes conditions générales. Seuls les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Louvain sont compétents pour connaître des litiges relatifs à la convention et aux conditions générales qui l'accompagnent.

Article 20. Plaintes

20.1 Si le client n'est pas satisfait du service fourni par Snuggles & Dreams et/ou a une plainte concernant le traitement et/ou la supervision, il doit le signaler par écrit à Snuggles & Dreams dès que possible, mais dans les 8 jours calendaires suivant la prestation du service. Le fait d'exprimer une plainte au client ne le libère pas en soi de son obligation de paiement.

Article 21. Questions et commentaires

21.1 Si le client a des questions ou des commentaires concernant les services fournis par Snuggles & Dreams, il peut toujours contacter info@snugglesanddreams.com. Snuggles & Dreams attache une grande importance à une bonne relation avec ses clients et apprécie que le client envoie immédiatement ses commentaires. Snuggles & Dreams espère que ces conditions générales ont permis de clarifier ses services.

Version 16 août 2022