



Nathalie Bourgeois – L'Osrose rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Braine-l'Alleud  
www.losrose.be

## ANNEXE - Conditions générales

### 1. Inscription :

**L'inscription n'est confirmée qu'à la réception de la signature du contrat et du paiement convenu : cela représente un engagement ferme.** La participation à la formation est habituellement confirmée 7 jours avant le début de l'activité. En contrepartie de la formation donnée, le participant versera l'intégralité du montant indiqué de la formation à laquelle il s'est inscrit et ce, avant la formation sauf dans le cas spécifique d'un accompagnement longue durée (avec étalement de paiement le cas échéant). Le tarif des prestations dépend du service choisi.

**Le règlement s'effectuera en liquide ou sous la forme de virements sur le compte suivant :** Titulaire du compte : Nathalie Bourgeois (L'Osrose) Rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Lillois-Witterzée (Braine-l'Alleud- Belgique) IBAN - BE51 3770 6822 2662 BBRUBEBB. Le premier paiement est dû à la signature du contrat. **Un prélèvement SEPA mensuel est mis en place en cas de plan de paiement par mensualités.**

Dès le renvoi du bulletin d'inscription, l'accompagné, le client dispose d'un délai de 7 jours pour résilier son inscription et, dans ce cas, 100% du montant versé lui sera remboursé. Les annulations doivent m'être communiquées par écrit soit par lettre recommandée, soit par courriel avec accusé de réception.

**Les tarifs comprennent :** la formation proprement dite, le syllabus pour chaque participant, la mise à disposition du matériel didactique et les frais de management. L'Osrose se réserve tout droit sur le syllabus et le matériel didactique. Il est autorisé d'utiliser la méthode L'Osrose pour sa pratique mais il n'est pas autorisé d'enseigner la méthode L'Osrose à des adultes sans consentement de Nathalie Bourgeois dans un cadre précis (tout en citant la source). Ex : en formation.

### 2. Paiement :

Nos factures sont payables sans escompte dans les 15 jours à dater de la prestation. Toute facture non payée à son échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable la mise en compte d'intérêts conventionnels de 12 % l'an sur le total des montants restant dus. En outre, toute facture venue à l'échéance restant non payée dans les huit jours de la mise en demeure, sera majorée de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 75 €. Le non-paiement d'une facture à échéance rend exigibles les autres factures même non échues.

### 3. Engagement :

Le renvoi du document d'inscription ou bon de commande représente un engagement ferme à participer pleinement à l'entièreté de la formation, au coaching pour le bon déroulement de la dynamique de groupe, la démarche et l'efficacité. Le contrat prend effet à la date de la signature de celui-ci (ex : formation numérique) ou du démarrage des journées de formation (ex : en matière d'accompagnement) et se terminera à la date stipulée sur le contrat. L'Osrose Coaching Formation se



Nathalie Bourgeois – L'Osrose rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Braine-l'Alleud  
[www.losmose.be](http://www.losmose.be)

réserve le droit d'annuler en tout ou en partie une activité, notamment si le nombre d'inscrits est insuffisant ou encore en cas de force majeure. Dans ce cas, les parties fixeront de commun accord la nouvelle date du module de formation à laquelle la personne inscrite pourra participer, soit, en cas d'impossibilité liée à cette 1<sup>re</sup> solution, l'entièreté du prix de l'activité est remboursée aux participants, au prorata du nombre de jours. Les règles d'annulation de la part d'un participant ou d'un mandant s'appliquent sur base des clauses suivantes : 1) L'annulation avant le début de la formation-du coaching doit être faite par écrit ou par voie électronique ; 2) En cas d'annulation jusqu'à deux mois avant la première date convenue pour le début de la formation-coaching, le participant ou le mandant payera 10% du prix convenu avec un minimum de 50 € ; 3) En cas d'annulation entre deux mois et un mois avant la date convenue pour le début de la formation-coaching, le participant ou le mandant payera 25 % du prix convenu avec un minimum de 50 € ; 4) En cas d'annulation moins d'un mois avant la date convenue du début de la formation-coaching, le participant ou le mandant payera 50% du prix convenu avec un minimum de 50 € ; 5) En cas d'annulation moins de 15 jours avant le début de la date convenue pour le début de la formation-coaching, le participant ou le mandant payera l'intégralité du prix convenu. En cas de résiliation unilatérale ou d'absence totale ou partielle à une formation du fait du client, et sauf cas de force majeure avérée, le montant acquis restera acquis à L'Osrose. Cette procédure s'applique à toute inscription enregistrée, qu'elle ait fait ou non l'objet d'un paiement. En cas de force majeure uniquement (caractéristiques suivantes : maladie grave, décès d'un proche, incendie, catastrophe naturelles, émeutes, guerres, mesures prises par les autorités publiques (comme des restrictions à l'importation ou à l'exportation) ; particularité : en coaching individuel, il est possible de postposer la séance 3 jours avant le rdv sinon le montant est dû. Si Nathalie Bourgeois – L'Osrose est empêchée d'exécuter le contrat ou la poursuite du contrat portant sur un coaching, une formation ou une livraison de produit pour cas temporaire ou permanent de force majeure (ceux cités précédemment ainsi qu'une défaillance de fournisseurs, problèmes de transport, dysfonctionnements ou panne dans les infrastructures du centre L'Osrose ou de ses fournisseurs, pannes d'électricité, une indisponibilité pour cause de maladie ou d'empêchement : dans ce cas, un report d'intervention est convenu entre les deux parties sans indemnités de préjudice ni intervention judiciaire), peu importe qu'il fut prévisible ou non, ainsi que toutes les circonstances pour lesquelles on ne peut raisonnablement pas exiger de Nathalie Bourgeois - L'Osrose qu'elle respecte (la poursuite de) ses obligations envers le participant, l'acheteur ou le mandant. Les cas de force majeure des fournisseurs et prestataires du centre L'Osrose sont également considérés comme étant des cas de force majeure pour le centre L'Osrose. Dans ces situations-là, Nathalie Bourgeois – L'Osrose informera le plus rapidement possible le ou les concernés.

En cas de commande en ligne de matériel pédagogique, Nathalie Bourgeois L'Osrose décline toute responsabilité en cas de retard dans le délai de réception annoncé de la part du fournisseur de L'Osrose. Le retour d'une commande est possible sous 7 jours aux frais de l'acheteur et se fera sur base d'une justification argumentée par voie numérique.

En cas de retard de paiement (ex : ordre permanent, etc), Nathalie Bourgeois L'Osrose a le droit de ne plus donner accès ni aux accompagnements présentiels prévus dans l'accompagnement ni aux



Nathalie Bourgeois – L'Osrose rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Braine-l'Alleud  
[www.losmose.be](http://www.losmose.be)

ressources numériques de la plateforme en ligne tant que le paiement n'a pas été honoré. Tous les litiges sont dans la compétence exclusive des Tribunaux de l'Arrondissement de Nivelles (Belgique).

#### **4. Clause de responsabilité et accidents, blessures, coups, dégâts et infrastructures :**

Nathalie Bourgeois L'Osrose Coaching Formation décline toute responsabilité en cas de dégâts causés par les participants, d'accidents, coups et blessures survenus aux participants de même qu'en cas de dégradation ou vol de matériel appartenant aux participants ou à Nathalie Bourgeois L'Osrose au sein de ses infrastructures et services proposés. Ceci revient à charge du participant en cas d'inscription personnelle, de son école, entreprise ou de l'organisme de formation qui m'a mandaté pour être formatrice, coach, facilitatrice pleine conscience et espaces de parole,... Les participants resteront couverts par leur organisation au titre d'accident de travail et maladies professionnelles. En cas d'accident par le fait du participant, la déclaration sera rédigée par le participant.

Toute personne physique ou morale louant le centre L'Osrose (intérieur et extérieur) doit être couverte pour le Risque Responsabilité Civile pour tous les accidents, blessures, dégâts humains et matériels qu'ils seraient susceptibles de provoquer au cours de leur formation et est responsable des infrastructures du centre (présence et bon état du matériel, clé, mise en ordre et nettoyage tel que convenu ensemble) et s'engage à rembourser les frais s'y référant en cas de dégâts, pertes, vols ainsi que les frais liés aux assurances concernées.

#### **5. Cadre de formation-accompagnement et coresponsabilité :**

Pour ma part, j'offre et mets à disposition tous mes outils, expertise, savoir-être, processus et présence agissante afin de déployer chacun et de faciliter le transfert sur le terrain au service des acteurs concernés en vue de la réussite de leurs objectifs personnels et professionnels ; de leur côté, les participants sont responsables et garants de la phase d'investissement et d'action : participer (disponibilité pour la mise en œuvre), s'impliquer, questionner, expérimenter les techniques et la démarche, consulter les vidéos dans les temps impartis, répondre aux mails, se respecter mutuellement entre participants et s'engager, se mettre en chemin par rapport aux décisions, pistes choisies en fin d'accompagnement ; du point de vue de la direction : relances à l'équipe, suivis, deadline,... En cas de maladie ou d'impossibilité, il est problématique d'arriver le jour suivant le 1er jour de formation car cela enraye le processus de réussite : décisions communes coconstruites et engagement de tous en fin de formation. Nathalie Bourgeois – L'Osrose a également le droit de mettre un terme immédiat au contrat, partiellement ou totalement, sans intervention judiciaire ni mise en demeure, au cas où le mandant, le participant ne s'engage pas dans ce processus de coresponsabilité et aux conditions de paiement telles que décrites ci-dessus.

#### **6. Confidentialité et déploiement :**



Nathalie Bourgeois – L'Osrose rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Braine-l'Alleud  
www.losrose.be

Il est expressément convenu que toute information relative aux méthodes, procédures, procédés techniques ou autre ou toute autre information communiquée entre les parties dans le cadre du présent contrat est considérée comme confidentielle par les parties et ne pourra être communiquée à tous tiers, hors les cas rendus strictement nécessaires à apprécier ponctuellement et en concertation. Éventuellement: chacune des parties signataires s'engage à n'utiliser les informations confidentielles qu'elle recevra que pour les besoins du présent acte et de ses suites. Chacune des parties s'interdit d'exploiter pour son compte directement ou indirectement des informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les parties soussignées garantissent le respect de ces obligations par leur personnel, leurs mandataires ou toute autre personne dont elles sont responsables.

Tout mandant qui offre un coaching professionnel à un de ses membres est tenu de m'informer de l'objet du coaching (thème et objectifs de déploiement pour le concerné par voie numérique, analyse de demande personnalisée sur demande). Le coaching ne peut avoir lieu et être porteur que si le principal accompagné reconnaît sa part de responsabilité et est désireux d'évoluer dans ce domaine. C'est la condition de base pour qu'il ait efficacité et changement réel. Il en va de même d'un parent pour son enfant, étudiant. Le contenu et le déploiement réalisé appartiennent ensuite à l'accompagné dans un climat de confiance mutuel propice au dévoilement et au déploiement efficient avec Nathalie Bourgeois – L'Osrose. Il est de la responsabilité de l'accompagné d'informer le mandant quant à son évolution et inversement de le lui en faire la demande. Nathalie Bourgeois – L'Osrose n'est pas non plus responsable de la réussite ou de l'échec de l'accompagné professionnel à d'éventuels examens (officiels ou publics). Le mandant en attente de retour sur le déploiement du coaché est en droit de recevoir les informations suivantes de la part de Nathalie Bourgeois – L'Osrose : dates de rencontre, présence et degré d'implication et de mise en pratiques de la démarche et des techniques coconstruites.

#### **7. Protection des données RGPD :**

Nathalie Bourgeois L'Osrose Coaching Formation respecte strictement la législation relative à la protection des données (25 mai 2018) et souhaite vous informer de la manière dont nous traitons vos données personnelles et professionnelles. Afin de vous accompagner efficacement dans la concrétisation de vos rêves de changement, nous recueillons de manière confidentielle (dossier écrit (sous clé) et informatique (vidéo, témoignage,...)) des informations de votre vie privée et professionnelle pouvant impacter (famille, événements passés, expériences variées,...). Pour la newsletter, nous disposons de votre adresse e-mail, adresse, gsm, nom, prénom, fonction, nom d'entreprise, centre d'intérêt. Afin d'informer son public de ses activités, L'Osrose Coaching Formation utilise ma photo et ma vidéo sur tous supports de communication et de transmission à tout public ; lorsque c'est une vidéo liée à un coaching individuel, un document signé est remis au participant afin d'avoir son accord plus personnellement. Vos données ne seront jamais cédées à des tiers et seront exclusivement utilisées dans le cadre de la promotion de nos activités. En quelques clics, il est possible de se désabonner.

#### **8. En cas de contentieux ou de différend :**



Nathalie Bourgeois – L’Osmose rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Braine-l’Alleud  
[www.losmose.be](http://www.losmose.be)

Tous les litiges sont de la compétence exclusive des Tribunaux de l'Arrondissement de Nivelles.

#### **9. Attestation :**

En début de formation, chaque participant sera invité à écrire son nom sur la liste des participants et à la contresigner. Sa signature sera preuve de sa présence. Une attestation de présence sera remise à tout participant qui en fera la demande. Dans certaines formations, un document de certification à la méthode L’Osmose est délivré.

#### **10. Modifications :**

Nathalie Bourgeois - L'Osmose a le droit de modifier ses conditions générales. Les changements sont communiqués par un avis individuel ou par une publication globale sur le site Internet de Nathalie Bourgeois -L’Osmose. Le participant ou mandant est supposé avoir accepté les modifications si Nathalie Bourgeois – L’Osmose n'a pas reçu de lettre de contestation dans les 14 jours après la publication en ligne.

#### **11. Informations :**

L’accompagné, participant ou acheteur reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions présentes sur le site ou dans l’annexe des contrats d’engagement et en avoir accepté toutes les clauses.

#### **12. Lieu de formation ou coaching :**

Au centre de formation-coaching « L’Osmose » rue Raymond Lebleux, 29 – 1428 Lillois-Witterzée (Braine-l’Alleud), soit à votre bureau, au sein de votre organisation ou en distanciel. Intervention ou vente d’un produit vers l’international : la prestation de services est régie par la loi belge et le tribunal de commerce de Nivelles. La loi belge s’applique à toutes les transactions.

#### **13. Esprit de la convention :**

Les deux parties à la présente convention s’engagent à remplir leurs engagements dans un esprit positif et constructif. Nathalie Bourgeois L’Osmose s’engage à respecter les valeurs énoncées sur le site [www.losmose.be](http://www.losmose.be) : méthode & philosophie.

#### **Personne de contact :**

Nathalie Bourgeois du lundi au vendredi de 8h30 à 17h : 0494/45 90 14 – [info@losmose.be](mailto:info@losmose.be).

Nathalie Bourgeois – L’Osmose