

**CONTRAT DE
PRESTATION DE SERVICES
PAZAPA EN LIGNE**

Accompagnement et soutien IEF Belgique, Soutien scolaire, Programmes linguistiques

2026-2027

Le présent contrat est conclu entre :

PAZAPA EN LIGNE, société exerçant une activité de prestation de services d'accompagnement éducatif ci-après dénommé « **la société** »,

ET

Le responsable légal du mineur bénéficiaire des prestations ou le bénéficiaire majeur, ci-après dénommé « le client ».

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société fournit au Client une prestation de services d'accompagnement éducatif personnalisé à distance.

Le Client déclare avoir fait le choix du mode d'instruction de l'enfant sous sa seule responsabilité. La Société n'assume aucune mission d'organisation, de direction ou de contrôle d'un cursus scolaire au sens du code de l'éducation.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité du présent contrat préalablement à sa validation et en acceptant les termes sans réserve. La validation électronique réalisée via le formulaire en ligne vaut acceptation libre, éclairée et non équivoque du contrat.

Cette validation engage le Client pour le ou les bénéficiaires qu'il inscrit aux prestations choisies.

La Société se réserve la faculté de modifier les présentes conditions contractuelles afin de les adapter aux évolutions légales, réglementaires, techniques ou organisationnelles. Toute modification substantielle fera l'objet d'une information préalable dans un délai raisonnable et ne pourra remettre en cause les prestations déjà réglées.

Le présent contrat est régi par les conditions générales et financières applicables au jour de la validation.

ARTICLE 1 : MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES PRESTATIONS

§1. Commande des prestations

La souscription aux prestations proposées par la Société s'effectue exclusivement via le formulaire en ligne mis à disposition sur son site internet.

Pour que la demande soit prise en compte, le Client doit :

- Compléter et valider le formulaire en ligne ;
- Fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des prestations.

La validation du formulaire constitue une commande ferme des prestations choisies, sous réserve de l'exercice du droit légal de rétractation prévu par le Code de droit économique belge.

Les prestations sont conclues pour la durée indiquée lors de la commande. Elles ne font l'objet d'aucune reconduction tacite.

La Société se réserve la faculté de limiter le nombre de bénéficiaires par formule ou par créneau d'accompagnement afin de garantir la qualité de ses services. Lorsque la capacité maximale est atteinte, la Société peut refuser toute nouvelle commande sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

La commande devient définitive à l'issue du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, sauf demande expresse du Client d'exécution anticipée dans les conditions prévues par la loi.

Le délai de traitement administratif des commandes est fixé à soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la réception d'un dossier complet.

Un dossier est réputé complet lorsque l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des prestations a été transmis et vérifié par la Société. La validation informatique du formulaire ne vaut pas validation définitive tant que cette vérification n'a pas été effectuée.

En cas de dossier incomplet, l'accès aux prestations peut être différé. Ce différé ne constitue ni une résiliation, ni un droit à remboursement, dès lors que la commande demeure valable.

La Société se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas :

- D'informations inexacts, incomplètes ou erronées ;
- D'incompatibilité manifeste entre la demande du Client et la nature des prestations proposées.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée à ce titre.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de la mise à jour des informations transmises. Il s'engage à signaler sans délai toute modification susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des prestations ou la facturation.

Les données collectées sont strictement nécessaires à l'exécution du contrat de prestation de services. À défaut de transmission des informations requises, la commande ne pourra être validée ni exécutée.

ARTICLE 2 : FORMATION DU CONTRAT ET RESPONSABILITE DU CLIENT

§1. Acceptation contractuelle

La validation en ligne de la commande, matérialisée par la case d'acceptation prévue à cet effet, constitue une signature électronique et vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions contractuelles, des Conditions Générales de Vente et de la politique de protection des données.

§2. Information préalable et engagement éclairé

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des informations relatives aux prestations proposées avant validation de sa commande.

Il déclare disposer des équipements matériels, techniques et d'une connexion internet adaptés à l'exécution des prestations à distance.

Il lui appartient également d'apprécier l'adéquation des prestations choisies aux besoins du bénéficiaire, notamment au regard de son âge, de son niveau, de son autonomie et de ses capacités d'organisation.

§3. Nature des prestations et obligations de moyens

Les prestations fournies par la Société constituent un accompagnement éducatif à distance. Elles s'analysent comme une obligation de moyens.

La Société ne garantit aucun résultat académique, progression particulière ou adaptation automatique du bénéficiaire au mode d'accompagnement proposé.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de difficultés liées notamment :

- ◆ à un défaut d'autonomie du bénéficiaire ;
- ◆ à une inadéquation entre les prestations choisies et les besoins réels ;
- ◆ à des contraintes matérielles ou techniques indépendantes de la Société.

§4. Choix des prestations et engagement financier

Le choix des prestations relève de la responsabilité exclusive du Client.

À l'issue du délai légal de rétractation, la commande devient définitive.

Les prestations souscrites constituent un ensemble indivisible tel que présenté lors de la commande.

L'absence de participation totale ou partielle aux séances, contenus ou outils mis à disposition ne donne lieu à aucune réduction, suspension ou remboursement, sauf disposition légale contraire.

§5. Absence d'exonération et accompagnement préalable

La non-utilisation des prestations, l'absence de connexion ou l'usage partiel des services ne constituent pas un manquement de la Société à ses obligations et ne peuvent justifier la résiliation unilatérale du contrat ou la suspension du paiement.

ARTICLE 3 : CADRE APPLICABLE À L'APPRENANT

§1. Âge et usage adapté

Les prestations proposées par la Société sont conçues pour des bénéficiaires âgés d'au moins trois (3) ans. Ce seuil est fixé au regard des recommandations générales relatives à l'usage des outils numériques chez les jeunes enfants.

Le Client demeure seul responsable de l'opportunité d'exposer le bénéficiaire aux outils numériques nécessaires à l'exécution des prestations.

§2 Responsabilité du client

Lorsque le bénéficiaire est mineur, le Client conserve l'entière responsabilité de son encadrement, de sa supervision et de son accompagnement lors de l'utilisation des prestations.

Pour les jeunes enfants, la présence d'un adulte accompagnateur est recommandée afin d'assurer un usage approprié des outils numériques et un environnement adapté.

La Société n'exerce aucune mission de surveillance physique ou de garde et ne saurait être tenue responsable des conditions matérielles dans lesquelles les prestations sont suivies.

§3. Accès nominatif et non-cessibilité

L'accès aux prestations est strictement personnel et réservé au bénéficiaire désigné lors de la commande. Les identifiants d'accès sont confidentiels et ne peuvent être transmis, partagés ou cédés à un tiers.

Toute utilisation frauduleuse ou détournée pourra entraîner la suspension de l'accès aux services, sans préjudice des actions contractuelles pouvant être engagées.

§4. Respect des conditions d'utilisation

Le Client s'engage à respecter les conditions techniques et organisationnelles nécessaires au bon fonctionnement des prestations.

En cas de manquement grave ou répété aux obligations contractuelles, la Société pourra suspendre l'accès aux services après notification.

ARTICLE 4 : ORGANISATION DES PRESTATIONS

§1. Organisation interne

La Société organise librement l'exécution des prestations et mobilise, sous sa responsabilité, les intervenants nécessaires à leur réalisation.

Un descriptif des services et des modalités de contact des différents interlocuteurs peut être communiqué au Client à titre informatif. L'organisation interne relève exclusivement de la Société.

§2. Intervenants

Le Client ne peut exiger l'intervention d'une personne déterminée ni solliciter un changement d'intervenant, sauf motif légitime apprécié par la Société.

§3. Cadre relationnel et respect professionnel

Les échanges entre la Société, ses intervenants et le Client doivent s'inscrire dans un cadre respectueux et professionnel.

Tout comportement abusif, injurieux ou portant atteinte à l'intégrité d'un intervenant pourra entraîner la suspension de l'accès aux prestations, après notification.

§4 Évolution des outils, opérateurs et structures d'exploitation

La Société se réserve la faculté de faire évoluer, remplacer ou modifier les outils, plateformes, solutions techniques, prestataires, opérateurs ou structures juridiques participant à l'exécution des prestations, notamment en cas d'évolution organisationnelle, technique, économique ou juridique.

Le Client accepte par avance qu'une prestation initialement fournie au moyen d'une plateforme, d'un outil, d'un opérateur ou d'une entité déterminée puisse être poursuivie au moyen d'un dispositif équivalent ou par une autre structure, y compris une société liée, une société substituée, une société repreneuse ou toute autre entité venant aux droits de la Société, sous réserve que cette évolution n'ait pas pour effet de modifier substantiellement la nature, la finalité ou les caractéristiques essentielles des prestations souscrites.

De telles évolutions ne constituent ni une novation, ni une résiliation, ni une modification substantielle du contrat ouvrant droit à annulation, remboursement ou indemnisation, dès lors que les prestations demeurent globalement équivalentes dans leur objet et leur niveau de service.

La Société informe le Client, dans un délai raisonnable, de toute évolution significative affectant les modalités techniques ou la structure d'exploitation des prestations.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE, PROPRIETE INTELLECTUELLE ET SECURITE DES ACCES

§1. Propriété intellectuelle

Les contenus, ressources numériques, supports, outils, méthodologies, documents, vidéos, enregistrements et plus généralement tout élément mis à disposition dans le cadre des prestations sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Ils demeurent la propriété exclusive de la Société ou de ses partenaires.

La souscription aux prestations n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client ou du bénéficiaire.

§2. Usage strictement personnel

Le Client s'engage à utiliser les contenus et ressources mis à disposition exclusivement pour les besoins personnels du bénéficiaire désigné lors de la commande.

Il est strictement interdit de :

- reproduire, enregistrer, diffuser, partager, céder ou exploiter tout ou partie des contenus, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation écrite préalable ;
- transmettre, prêter, vendre ou permettre l'utilisation des accès à un tiers ;
- mutualiser les ressources au profit d'une autre personne ;
- solliciter directement les intervenants de la Société en dehors du cadre contractuel, à titre gratuit ou onéreux.

§3. Sécurité des identifiants

Les identifiants d'accès sont strictement personnels, confidentiels et non cessibles. Toute utilisation des services réalisée à partir des identifiants fournis est réputée effectuée sous la responsabilité du Client.

Le Client s'engage à informer sans délai la Société en cas d'utilisation frauduleuse ou suspectée des accès.

ARTICLE 6 : MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

§1. Planification

Les prestations à distance sont organisées selon un calendrier et des créneaux communiqués au Client. Les horaires sont exprimés selon le fuseau horaire de la France métropolitaine.

La Société peut adapter l'organisation des sessions pour des raisons techniques ou organisationnelles, sous réserve d'en informer le Client.

Des périodes de congés pédagogiques sont organisées au cours de l'année d'accompagnement, selon le calendrier communiqué au Client. Ces périodes constituent des temps de repos pour les bénéficiaires comme pour les intervenants et s'inscrivent dans l'équilibre global du programme d'accompagnement.

Durant ces périodes, les sessions sont suspendues et les services de la Société peuvent être temporairement indisponibles, sauf indication contraire.

L'accès à la plateforme reste ouvert et les replays disponibles en visionnage.

Les paiements mensualisés demeurent dus pendant ces périodes, le prix convenu correspondant à un accompagnement global lissé sur la durée contractuelle et non à une facturation à la séance.

§2. Participation aux sessions en ligne

Lorsque les prestations incluent des sessions interactives en visioconférence, l'activation de la caméra est requise pendant toute la durée de la session. Cette exigence constitue une condition technique

nécessaire à l'identification du bénéficiaire, à la qualité des échanges et au bon déroulement des prestations.

§3. Contraintes techniques, accès à la plateforme et disponibilités des services numériques

L'accès aux prestations suppose que le Client dispose d'un équipement compatible, d'une connexion internet stable ainsi que des outils nécessaires au suivi des sessions à distance.

La plateforme et les services numériques de la Société sont, en principe, accessibles 24h/24 et 7j/7, sous réserve des opérations de maintenance, des mises à jour nécessaires, des interventions sur les infrastructures techniques ou d'hébergement, des incidents techniques ainsi que de toute interruption indépendante de la volonté de la Société.

La Société met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité, la sécurité et le bon fonctionnement de la plateforme, sans garantir une disponibilité continue, permanente ou exempte de toute interruption.

Le Client reconnaît que les services numériques peuvent faire l'objet d'interruptions temporaires, de ralentissements, de suspensions ou de limitations d'accès, notamment en raison d'opérations de maintenance, de mises à jour techniques, d'incidents techniques, de dysfonctionnements temporaires, d'une surcharge du réseau, d'une défaillance des infrastructures d'hébergement, d'un problème affectant un prestataire tiers ou d'une panne des réseaux de communication.

Dans la mesure du possible, les opérations de maintenance programmée font l'objet d'une information préalable.

Tout dysfonctionnement imputable à l'équipement, à la connexion internet, au fournisseur d'accès, aux matériels ou à l'environnement technique du Client ne saurait engager la responsabilité de la Société ni justifier une suspension des paiements, une réduction du prix ou un remboursement.

Les interruptions temporaires de service inhérentes au fonctionnement d'une plateforme numérique ne donnent lieu à aucune indemnisation ni à aucun remboursement, dès lors que la Société met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la continuité du service et rétablir l'accès dans les meilleurs délais.

ARTICLE 7 : MODALITES DE SUIVI ET UTILISATION DES RESSOURCES

§1 Organisation du travail personnel

Les prestations proposées par la Société peuvent inclure des recommandations de travail personnel, des exercices, des supports d'entraînement ou des activités complémentaires.

Le Client demeure exclusivement responsable de l'organisation du travail du bénéficiaire, de son implication et du temps consacré aux activités proposées.

Le Client conserve la faculté de ne pas mettre en œuvre certaines recommandations pédagogiques, de refuser tout ou partie des modalités d'accompagnement proposées, ou de compléter l'apprentissage par des ressources ou interventions extérieures à la Société.

Ces choix pédagogiques relèvent exclusivement de la responsabilité du Client et n'emportent aucune modification du périmètre contractuel des prestations souscrites.

En conséquence, la non-utilisation totale ou partielle des recommandations, activités ou outils proposés n'ouvre droit à aucune réduction, suspension ou remboursement du prix de la prestation.

§2 Espace numérique et outils de suivi

Lorsque les prestations incluent l'accès à un espace numérique, celui-ci constitue un outil de mise à disposition de ressources, de communication et de transmission de travaux.

Le Client s'engage à renseigner les informations nécessaires au bon fonctionnement de cet espace et à en assurer une utilisation régulière.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une absence d'utilisation, à une utilisation partielle ou à un défaut de transmission des travaux par le Client.

§3 Supports spécifiques

Pour certaines prestations destinées aux bénéficiaires correspondant aux niveaux dits « Grande Section » (GS) et « Cours Préparatoire » (CP), l'utilisation du manuel de lecture « Léo et Fadi » constitue un support de travail nécessaire au suivi des sessions.

L'acquisition de ce manuel par le Client constitue un prérequis matériel à la bonne exécution des prestations concernées. Celui-ci est disponible à l'achat sous format électronique uniquement. L'impression est par ailleurs, préférable.

À défaut de disposer de ce support, la Société ne pourra être tenue responsable des difficultés rencontrées lors du suivi des sessions.

§4 Examens officiels et démarches administratives

La Société n'organise aucun examen officiel, concours national ou certification reconnue par l'État. Il appartient exclusivement au Client de se renseigner sur les démarches administratives nécessaires auprès des autorités compétentes et de procéder aux inscriptions correspondantes.

La Société peut délivrer des relevés trimestriels à usage interne exclusivement, destinés à permettre aux familles de suivre la progression de l'élève dans le cadre de l'instruction en famille (IEF) ou, le

cas échéant, d'apprécier les progrès réalisés pendant la durée de la prestation pour les élèves déjà scolarisés ou inscrits dans des programmes linguistiques.

Ces relevés ont une finalité exclusivement pédagogique et informative et ne constituent ni un bulletin scolaire officiel, ni une certification académique reconnue par une autorité publique.

§5 Calendrier des examens à l'étranger

Les dates des examens officiels (brevet, baccalauréat ou toute autre épreuve nationale) varient selon le pays de résidence du bénéficiaire.

La Société organise ses programmes d'accompagnement sur la base d'un calendrier pédagogique structuré couvrant plusieurs zones académiques et calendriers internationaux de référence. Toutefois, ce calendrier ne saurait être considéré comme exhaustif ni parfaitement aligné avec l'ensemble des échéances locales propres à chaque pays.

En conséquence, la Société ne peut garantir que l'intégralité du programme d'accompagnement IEF soit achevée à la date d'examen fixée dans toutes les juridictions. Il appartient au Client de s'informer des échéances applicables à sa situation et d'anticiper toute contrainte calendaire spécifique.

À la demande du Client, des séances complémentaires ou un accompagnement individualisé peuvent être proposés afin d'adapter le rythme de progression. Ces prestations donnent lieu à une facturation distincte selon les tarifs en vigueur au jour de la demande.

ARTICLE 8 : METHODOLOGIE ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

La Société propose des prestations d'accompagnement éducatif à distance destinées aux enfants, adolescents et adultes.

Ces prestations ont pour objet de fournir des outils, méthodes, supports numériques et sessions interactives permettant au bénéficiaire de développer ses connaissances, compétences et autonomie.

La Société n'est pas un établissement d'enseignement au sens du Code de l'éducation et ne délivre aucun diplôme, certification ou validation officielle.

§1 Approche méthodologique

Les prestations reposent sur des méthodes favorisant l'implication active du bénéficiaire dans son apprentissage, notamment par :

- ◇ la mise à disposition de supports numériques structurés ;
- ◇ des activités interactives ;
- ◇ des temps d'échange et de réflexion ;
- ◇ des outils d'auto-évaluation.

La Société peut utiliser des méthodes pédagogiques dites « actives » ou « inversées », consistant à proposer des contenus consultables en amont des sessions interactives.

§2 Approche en classe inversée et pédagogie active

Dans le cadre des prestations proposées, la Société peut mettre en œuvre une approche dite de « classe inversée ». Cette méthode consiste à proposer au bénéficiaire des contenus théoriques consultables en amont des sessions interactives, via des supports numériques mis à disposition.

Les sessions en ligne sont alors consacrées au réinvestissement actif des notions, à travers des exercices d'application, des échanges, des travaux collaboratifs ou des activités de réflexion. Les intervenants adoptent un rôle d'accompagnement et de facilitation, guidant le bénéficiaire dans l'appropriation et l'approfondissement des concepts.

Cette approche vise à favoriser l'autonomie, l'engagement et la responsabilisation du bénéficiaire dans l'organisation de son travail.

§3 Adaptation aux profils et accompagnement différencié

Les prestations peuvent intégrer, lorsque cela est pédagogiquement et organisationnellement possible, certaines modalités d'accompagnement adaptées aux besoins et profils des bénéficiaires.

La Société s'efforce de proposer des supports variés et progressifs permettant, dans la mesure du possible, une adaptation aux rythmes d'apprentissage.

Lorsque le bénéficiaire présente des besoins spécifiques (haut potentiel, troubles de l'attention, troubles des apprentissages, etc.), le Client demeure responsable de la transmission des éléments utiles à une éventuelle adaptation.

Les éventuelles adaptations proposées par la Société reposent exclusivement sur les bilans, évaluations ou documents établis par des professionnels compétents (notamment médicaux, paramédicaux ou psychologues) et transmis par le Client.

La Société ne réalise aucun diagnostic, bilan psychologique, bilan neuropsychologique, évaluation médicale ou paramédicale. Elle n'a pas vocation à se substituer à un professionnel de santé et n'exerce aucune activité de nature médicale ou thérapeutique.

Les adaptations pédagogiques éventuelles demeurent limitées au cadre des prestations proposées et aux moyens pédagogiques dont dispose la Société. Certaines situations ou besoins spécifiques peuvent ne pas permettre la mise en place d'une adaptation particulière.

En tout état de cause, la mise en place d'éventuelles adaptations pédagogiques ne garantit pas la disparition des difficultés d'apprentissage ni l'atteinte d'un résultat déterminé.

La Société ne saurait être tenue responsable d'une absence ou d'une inadéquation d'adaptation résultant d'informations incomplètes, inexactes ou transmises tardivement par le Client.

§4 Exercices et retours pédagogiques

Certaines prestations peuvent inclure la proposition d'exercices, travaux ou activités permettant au participant de bénéficier d'un retour individualisé à visée pédagogique.

La réalisation et la transmission de ces travaux demeurent facultatives et constituent un outil de soutien à l'apprentissage.

Les modalités de dépôt ainsi que les délais applicables sont précisés dans l'espace numérique ou lors des sessions.

La Société ne peut garantir la correction ou le retour individualisé lorsque les travaux ne sont pas transmis dans les délais indiqués.

Les retours éventuellement fournis par la Société ont pour objectif d'accompagner la progression du bénéficiaire et peuvent prendre différentes formes, notamment :

- auto-corrrections guidées ;
- explications pédagogiques complémentaires ;
- quiz ou supports interactifs ;
- commentaires individualisés.

Ces retours ont pour finalité d'aider le bénéficiaire à identifier ses axes d'amélioration. Ils présentent un caractère exclusivement pédagogique et indicatif et ne constituent ni une évaluation institutionnelle, ni une validation officielle de niveau.

§5 Cadre relationnel

Les prestations sont mises en œuvre dans un cadre fondé sur le respect mutuel, la bienveillance et la qualité des échanges. La Société s'engage à mobiliser des intervenants adoptant un comportement professionnel et respectueux.

Des actions de valorisation ou initiatives spécifiques peuvent être proposées afin de stimuler l'implication du bénéficiaire.

§6 Formules spécifiques

Certaines prestations peuvent inclure des modules optionnels ou thématiques, dont la liste et les modalités sont précisées sur le site internet de la Société.

Les choix opérés lors de la commande deviennent définitifs à l'issue du délai légal de rétractation.

ARTICLE 9 : INFORMATION, COMMUNICATION ET RELATION CLIENT

§1 Espaces numériques d'échanges

Le Client bénéficie d'un accès à des espaces numériques dédiés (plateforme en ligne et/ou application mobile), permettant notamment :

- la communication avec les services de la Société ;
- l'accès aux informations relatives aux prestations
- la transmission ou consultation de retours individualisés.

Toute communication avec les intervenants s'effectue exclusivement via ces espaces. Aucun contact direct en dehors des canaux officiels ne peut être exigé.

§2 Procédure de réclamation

Toute réclamation relative à l'exécution des prestations doit être formulée via le formulaire dédié mis à disposition par la Société.

Les demandes adressées par des canaux informels ne peuvent être traitées comme des réclamations formelles. Un retour est apporté dans un délai indicatif de quatorze jours (14) jours ouvrés à compter de la réception d'une réclamation complète.

§3 Enquêtes de satisfaction

La société peut être amené à solliciter les Apprenants et leurs représentants légaux par le biais d'enquêtes de satisfaction, afin de recueillir leurs observations et suggestions d'amélioration concernant notamment l'organisation, les dispositifs pédagogiques ou le fonctionnement général.

La participation à ces enquêtes est facultative et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services proposés.

ARTICLE 10 : DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT COMPLEMENTAIRES

§1 Principes généraux

Selon la formule souscrite, la Société peut proposer des dispositifs d'accompagnement destinés à faciliter l'utilisation des prestations et à soutenir l'organisation du travail du bénéficiaire.

Ces dispositifs s'inscrivent dans une logique de collaboration entre le Client et la Société.

§2 Support d'accompagnement, échanges avec la Société et prestations complémentaires

La Société peut mettre à disposition du Client un support d'accompagnement destiné à lui fournir des repères organisationnels et méthodologiques relatifs à l'utilisation des services proposés. Ce support peut notamment inclure des conseils relatifs à l'organisation du travail à domicile, à la gestion du temps ou à la préparation aux contrôles éventuellement prévus par les autorités compétentes dans le cadre de l'instruction en famille.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une absence d'utilisation de ces supports par le Client.

Les différents interlocuteurs de la Société interviennent dans le cadre strict de leurs missions respectives.

Les échanges avec la Société s'effectuent en priorité par voie écrite, via l'adresse électronique communiquée par la Société ou par la messagerie intégrée à la plateforme pédagogique lorsque celle-ci est disponible.

Les demandes de rendez-vous interviennent dans un second temps lorsque la nature de la demande le justifie et s'effectuent exclusivement via les outils numériques prévus à cet effet. Les rendez-vous ne sont pas organisés à la demande immédiate du Client mais sont proposés dans le cadre d'un calendrier défini par la Société, en fonction des disponibilités des intervenants, des créneaux ouverts et des nécessités pédagogiques du programme.

La Société demeure seule compétente pour organiser la répartition des demandes, la planification des échanges ainsi que la priorisation des sollicitations.

La Société peut également organiser des réunions d'information ou d'accompagnement à destination des Clients (apprenant majeur ou responsable légal) afin de présenter les modalités d'utilisation des services et de répondre aux questions d'ordre organisationnel, pédagogique ou technique. Le nombre, la durée, le format et la périodicité de ces réunions sont librement définis par la Société.

Est incluse dans la prestation une réunion d'accueil gratuite comprenant notamment :

- une présentation de la plateforme et de ses fonctionnalités ;
- un accompagnement technique relatif à la prise en main des outils numériques ;
- un premier échange pédagogique d'orientation visant à accompagner l'apprenant dans l'utilisation des ressources et l'organisation de son travail.

Tout rendez-vous pédagogique, accompagnement individualisé ou intervention dépassant le cadre de la formule souscrite constitue une prestation complémentaire distincte, susceptible de faire l'objet d'une facturation spécifique selon les tarifs en vigueur au jour de la demande.

Ces prestations complémentaires peuvent notamment inclure, sans que cette liste soit limitative :

- un échange structuré relatif à l'organisation du parcours d'apprentissage ;
- l'assistance à la formalisation d'un projet pédagogique ou éducatif ;
- l'aide à la constitution d'un dossier MDPH ;
- l'accompagnement dans les réflexions relatives aux choix d'orientation scolaire ou universitaire ;
- l'aide méthodologique à l'inscription et à la constitution d'un dossier sur la plateforme Parcoursup ;
- la mise en place de dispositifs individualisés ou de suivi renforcé.

Ces prestations ne sont mises en œuvre qu'après information préalable du Client et acceptation des conditions tarifaires applicables.

À défaut d'accord sur la facturation correspondante, la Société poursuit l'exécution des prestations dans le strict cadre de la formule souscrite, sans obligation de mise en place d'un accompagnement individualisé ou renforcé.

§3 Préparation aux contrôles administratifs (instruction en famille)

Lorsque le bénéficiaire est soumis à des obligations légales de contrôle dans le cadre de l'instruction en famille, les supports fournis par la Société peuvent être utilisés par le Client à titre d'illustration du travail effectué.

La Société n'intervient pas dans les procédures de contrôle administratif et ne représente pas le Client auprès des autorités compétentes.

Il est expressément rappelé que, conformément aux dispositions légales applicables, les parents ou représentants légaux demeurent seuls responsables de l'organisation, du contenu et du suivi de l'instruction dispensée à l'enfant dans le cadre de l'instruction en famille.

Dans un objectif d'information générale, la Société organise, au bénéfice des familles, une réunion collective de préparation à une inspection type. Cette intervention a un caractère exclusivement informatif et méthodologique.

La Société est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle ne garantit ni la validation du contrôle pédagogique ni l'absence d'observations formulées par l'administration.

Toute préparation individualisée, si elle s'avère nécessaire, pourra faire l'objet d'une prestation complémentaire distincte, facturée selon les conditions tarifaires en vigueur et après l'émission du devis afférent.

ARTICLE 11 : CONDITION D'UTILISATION DES SERVICES ET RÈGLES DE CONDUITE

§1 Principes généraux

L'utilisation des prestations proposées par la Société suppose le respect d'un cadre de communication professionnel et respectueux.

Le Client et le bénéficiaire s'engagent à adopter un comportement conforme aux principes de respect, de courtoisie et de sécurité des échanges.

Tout comportement injurieux, diffamatoire, menaçant, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité d'un intervenant ou d'un autre participant est strictement prohibé.

§2 Conditions applicables aux sessions en ligne

Lors des sessions en visioconférence :

- ◆ le bénéficiaire doit utiliser son identité réelle ;
- ◆ l'environnement sonore et visuel doit permettre le bon déroulement de la session ;
- ◆ toute intervention d'un tiers est interdite, sauf disposition contraire expressément prévue ;
- ◆ il est interdit d'enregistrer, filmer ou capturer les sessions sans autorisation écrite préalable.

Toute activité étrangère à la session susceptible d'en perturber le déroulement peut entraîner l'exclusion immédiate de la session concernée.

§3 Respect des échanges numériques

Sont strictement interdits :

- le partage d'informations personnelles (coordonnées, identifiants, liens externes) ;
- l'envoi de messages privés non autorisés ;
- la diffusion de contenus sans lien avec les prestations ;
- toute tentative de détournement des outils numériques.

La Société ne saurait être tenue responsable des échanges intervenant en dehors de ses plateformes.

§4 Mesures en cas de manquement

- En cas de manquement aux obligations du présent article, la Société pourra, selon la gravité des faits : adresser un avertissement écrit ;
- suspendre temporairement l'accès aux services ;
- résilier le contrat aux torts du Client en cas de manquement grave ou répété.

Ces mesures sont proportionnées et motivées.

ARTICLE 12 : CONDITIONS FINANCIÈRES

§1 Engagement contractuel et financier

1. Principe d'engagement

La souscription à une formule vaut engagement contractuel pour la durée prévue lors de la commande, conformément aux informations communiquées avant validation.

La souscription devient définitive à l'issue du délai légal de rétractation applicable ou, lorsque la loi le permet, dès renonciation expresse du client à ce droit (notamment en cas de fourniture immédiate de contenus numériques ou de démarrage anticipé de prestations).

Sauf disposition légale impérative ou stipulation expresse plus favorable prévue au contrat :

- a) la formule souscrite est ferme et ne peut faire l'objet d'aucun report, suspension ou modification à l'initiative du client ;
- b) aucun changement de formule ne peut être demandé en cours d'exécution ;
- c) les sommes dues ne peuvent donner lieu à remboursement total ou partiel, hors cas expressément prévus au contrat et/ou par la loi ;
- d) la souscription est personnelle au bénéficiaire désigné et ne peut être transférée : il est interdit de substituer un bénéficiaire par un autre.

2. Changement de niveau à l'initiative du client

En cas de demande de changement de niveau en cours d'exécution :

- a) le tarif correspondant au niveau le plus élevé est appliqué de plein droit ;

b) les supports, ressources ou contenus spécifiques au nouveau niveau, lorsqu'ils ne sont pas inclus dans la formule initiale, sont facturés en sus ;

c) aucune compensation financière ne peut être exigée au titre du niveau initialement choisi.

3. Formules composées

Dans le cadre d'une formule composée de plusieurs volets pédagogiques, si l'un de ces volets ne peut être assuré pour des raisons pédagogiques, organisationnelles ou indépendantes de la volonté de la Société, la Société peut proposer une adaptation raisonnable, telle qu'un réaménagement du dispositif, un changement d'intervenant ou toute solution pédagogique équivalente.

À défaut de solution équivalente pouvant être mise en place dans un délai raisonnable, les modalités d'ajustement éventuelles sont appréciées au regard des prestations effectivement fournies et des dispositions légales applicables, sans remise en cause de l'engagement relatif aux volets de la formule demeurant assurés.

§2 Durée d'engagement et modalités générales de paiement

1. Durée d'engagement

Les formules sont souscrites pour la durée indiquée lors de la commande. Lorsque la formule correspond à une année, l'engagement est annuel, ferme et indivisible.

Le choix d'un paiement échelonné constitue une facilité de règlement et ne remet pas en cause l'engagement souscrit ni l'exigibilité de l'intégralité du prix convenu.

Pour un paiement en dix (10) paiements :

a) le premier paiement intervient au mois de juin 2026 et le dernier au mois de mars 2027 ;

b) en cas de souscription postérieure à juin 2026, les paiements sont maintenus jusqu'en mars 2027 inclus, et le montant total dû est ajusté au prorata temporis de la période effective de services restant à courir ;

c) aucun décalage, suspension, réduction du nombre de paiements ou modification unilatérale de l'échéancier ne peut être accordé du seul fait d'une souscription tardive ou d'un paiement échelonné.

2. Paiement récurrent

Lorsque le paiement est échelonné :

a) les paiements mensuels sont débités automatiquement chaque 5 du mois ;

b) les paiements en deux (2) fois donnent lieu à un paiement à la souscription puis le 05/08/2026.

Tout incident de paiement entraîne l'application des stipulations relatives aux impayés, notamment la suspension des accès, selon les conditions prévues au contrat.

§3 Modalités de règlement et frais bancaires

1. Moyen de paiement

Le règlement s'effectue par carte bancaire via une solution de paiement sécurisée. Le client renseigne, sous sa responsabilité, les informations nécessaires au paiement.

2. Frais bancaires

En cas de paiement au profit d'une société de droit étranger, le client supporte les frais bancaires éventuels appliqués par son établissement. Ces frais ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement, compensation ou contestation auprès de la Société.

3. Information sur les tarifs

Les tarifs, le contenu des formules et les modalités de paiement sont accessibles en ligne. Le récapitulatif affiché au moment de la commande et/ou le formulaire de souscription vaut information précontractuelle et fait foi en cas de contestation.

§4 Souscription en cours d'année

1. Calcul des frais

En cas de souscription en cours d'année :

- a) les frais sont calculés au prorata temporis ;
- b) le montant dû est indiqué clairement au moment de la commande.

2. Souscription en cours de période

Toute souscription effectuée en cours de période organisée (trimestre/cycle) rend la période entamée exigible, ainsi que les périodes suivantes.

§5 Caractère ferme et indivisible de l'engagement et exigibilité

1. Indivisibilité

La souscription à une formule vaut engagement ferme et indivisible, tant sur le plan contractuel que financier. Elle ne peut être fractionnée, suspendue ou interrompue à l'initiative du client, sauf cas expressément prévus au contrat et/ou par la loi.

2. Exigibilité

Le prix rémunère la mise à disposition des services, des moyens humains, techniques, administratifs et organisationnels mobilisés pour l'exécution de la formule, indépendamment de l'utilisation effective par le client.

En conséquence, l'interruption, l'absence d'utilisation, la non-connexion ou l'utilisation partielle des services n'emporte ni suspension de l'obligation de paiement, ni réduction des sommes dues, hors cas expressément prévus au contrat et/ou par la loi.

3. Paiement mensuel : absence de paiement au mois

Lorsque le règlement est effectué par mensualités, il est expressément précisé que :

- a) la mensualisation constitue une modalité de paiement échelonné ;
- b) elle ne constitue pas un paiement "au mois" ni une prestation mensuelle résiliable à tout moment ;
- c) le client demeure tenu du règlement de l'ensemble des échéances jusqu'au terme de l'engagement, hors cas prévus par la loi ou par le contrat.

4. Exceptions strictes

Seuls les cas expressément prévus au présent contrat et/ou ceux relevant d'une disposition légale impérative applicable, dont la force majeure au sens de l'article 5.226 du Code civil belge, lorsqu'elle rend définitivement impossible l'exécution des prestations, peuvent conduire à un aménagement exceptionnel.

Conformément au droit belge, la force majeure ne peut être retenue que lorsque l'exécution est rendue raisonnablement impossible, et non simplement plus difficile ou plus onéreuse.

Les situations relevant d'un changement de circonstances au sens de l'article 5.74 du Code civil belge (imprévision), rendant l'exécution excessivement onéreuse sans la rendre impossible, ne constituent pas un cas d'aménagement automatique et peuvent uniquement donner lieu, le cas échéant, à une renégociation de bonne foi entre les parties.

ARTICLE 13 FRAIS DE SOUSCRIPTION ET DISPOSITIFS DE REMISES

§1 Frais de souscription par bénéficiaire

1. Principe

Des frais de souscription sont facturés par bénéficiaire lors de la commande d'une prestation de services d'accompagnement.

Ces frais couvrent notamment :

- le traitement administratif et contractuel du dossier,
- la vérification des informations transmises,
- l'ouverture des accès à la plateforme numérique,
- la configuration des outils pédagogiques,
- la mise en place organisationnelle préalable à l'exécution des services.

Les frais de souscription sont distincts du prix de la prestation principale.

Ils sont dus indépendamment du montant de la formule d'accompagnement choisie.

2. Droit de rétractation

Conformément au Livre VI du Code de droit économique :

- si le droit de rétractation est exercé dans le délai légal et qu'aucune prestation n'a débuté, les sommes versées sont remboursées intégralement ;
- si le client a expressément demandé le commencement de l'exécution des prestations avant l'expiration du délai de rétractation, il est tenu de payer un montant proportionnel aux prestations effectivement fournies jusqu'au moment où il informe la Société de sa décision de se rétracter ;
- le client reconnaît expressément que, lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, il perd son droit de rétractation.

Conformément au Livre VI du Code de droit économique belge, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques fournis sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du client et pour lesquels celui-ci a reconnu perdre son droit de rétractation.

En validant sa commande, le client reconnaît expressément :

- que l'accès aux contenus numériques et/ou aux ressources pédagogiques est fourni immédiatement après la validation de la commande ;

- qu'il demande expressément l'exécution immédiate des prestations ;
- et qu'il renonce en conséquence à son droit de rétractation pour ces contenus.

En dehors des cas prévus par la loi, les frais de souscription restent acquis.

3. Erreur matérielle ou technique

En cas d'erreur manifeste de calcul ou d'affichage lors de la commande :

- si un montant supérieur a été perçu, la différence est remboursée ;
- si un montant inférieur a été facturé par erreur, le complément correspondant au tarif applicable au jour de la commande pourra être réclamé.

La correction d'une erreur matérielle ne constitue pas une modification unilatérale du contrat.

§2 Remises applicables aux formules annuelles d'accompagnement

Les remises prévues au présent article s'appliquent exclusivement aux formules d'accompagnement à engagement annuel, à l'exclusion :

- des frais de souscription,
- des prestations ponctuelles,
- des options ou services complémentaires.

Sauf mention contraire expresse, les remises sont cumulables dans les limites définies ci-dessous.

§3 Réduction « Famille nombreuse »

1. Conditions d'éligibilité

Lorsqu'une même famille commande simultanément ou renouvelle plusieurs formules annuelles pour plusieurs enfants, une réduction de cinq pour cent (5 %) est accordée à compter du deuxième enfant concerné.

2. Modalités d'application

La réduction :

- s'applique au montant de la formule annuelle correspondante ;
- est valable uniquement pour l'année contractuelle en cours ;

- est maintenue sous réserve du respect intégral des obligations contractuelles, notamment financières.

§4 Dispositif de parrainage

1. Principe

La Société peut proposer un dispositif de parrainage permettant à une famille déjà cliente et à une nouvelle famille de bénéficier d'un avantage financier.

Le parrainage est réservé aux formules annuelles d'accompagnement.

2. Convention de parrainage

La mise en œuvre du parrainage est subordonnée à la signature préalable d'une convention de parrainage distincte.

Cette convention précise notamment :

- les conditions d'éligibilité,
- les modalités d'attribution de l'avantage financier,
- les délais de validité,
- les cas de nullité ou de retrait de l'avantage.

À défaut de signature de cette convention, aucun avantage lié au parrainage ne pourra être revendiqué.

3. Avantages financiers

Sous réserve du respect des conditions prévues par la convention :

- la famille marraine bénéficie des avantages prévus par la convention d'adhésion au programme de parrainage « Ambassadeur » ;
- la famille parrainée bénéficie des avantages ou réductions prévus par cette même convention.

L'avantage est accordé une seule fois par nouvelle famille, quel que soit le nombre d'enfants concernés.

4. Conditions de validité

Le bénéfice du parrainage est conditionné :

- à la validation complète de la commande de la famille parrainée ;
- au paiement effectif des sommes dues ;
- au respect des conditions contractuelles.

Est considérée comme nouvelle famille toute famille n'ayant jamais souscrit de prestation auprès de la Société.

Toute utilisation frauduleuse ou non conforme d'un code ou dispositif de parrainage entraîne l'annulation immédiate de l'avantage financier, sans préjudice des sommes restant dues.

§5 Conditions tarifaires liées au mode de règlement

1. Réductions liées au paiement

- Le paiement comptant ouvre droit à une réduction de 10 % par rapport au tarif de référence en paiement échelonné,
- Le paiement en deux fois ouvre droit à une réduction de 5 % par rapport au tarif de référence en paiement échelonné.

Ces réductions sont calculées sur la base du tarif annuel de référence applicable au moment de la commande.

ARTICLE 14 : MODALITÉS DE PAIEMENT, GARANTIES ET REMBOURSEMENT

§1 Modalités de paiement

1. Moyen de paiement

Le paiement des prestations proposées par la Société s'effectue exclusivement par carte bancaire via le site internet de PAZAPA EN LIGNE LTD, au moyen d'une solution de paiement sécurisée.

En cas de paiement échelonné, le client autorise expressément la Société à procéder aux débits automatiques aux échéances convenues sur la carte bancaire enregistrée lors de la commande.

Le client s'engage à maintenir des moyens de paiement valides et approvisionnés pendant toute la durée contractuelle.

2. Choix du mode de paiement

Le mode de paiement est choisi lors de la commande et s'applique pour toute la durée contractuelle prévue.

Le paiement échelonné constitue une facilité de paiement et ne modifie ni la nature ni l'étendue de l'engagement financier.

Aucune modification du mode de paiement ne pourra être acceptée en cours d'exécution, sauf accord exprès de la Société.

§2 Sécurisation des paiements et incidents

1. Défaut ou échec de débits carte

En cas d'échec de débits ou de somme impayée, la Société en informe le client par tout moyen. En l'absence de régularisation dans un délai raisonnable indiqué dans la notification, la Société pourra :

- suspendre l'accès aux services numériques,
- refuser toute nouvelle programmation de séance,
- et/ou rendre immédiatement exigible le solde restant dû.

Lorsque plusieurs moyens de paiement ont été enregistrés lors de la commande, le client autorise la Société à tenter le recouvrement sur tout moyen de paiement valide enregistré.

1. Frais bancaires

La Société ne peut être tenue responsable des frais, commissions ou pénalités appliqués par l'établissement bancaire du client, notamment en cas de paiement international ou d'incident de paiement.

Ces frais restent à la charge exclusive du client.

§3 Remboursements

Lorsqu'un remboursement est expressément prévu par le présent contrat ou imposé par la loi, celui-ci est effectué :

- sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande,
- par virement sur un compte bancaire au nom du payeur initial.

Aucun remboursement ne pourra être effectué :

- sur un compte tiers,
- à une personne différente du payeur initial,
- par un moyen de paiement distinct sans justificatif légitime.

Le remboursement intervient dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la validation définitive du droit au remboursement.

§4 Déduction des frais

En dehors de l'exercice du droit de rétractation prévu par le Code de droit économique et sauf disposition légale impérative contraire, aucun remboursement total ou partiel ne peut être exigé par le Client.

Toutefois, à titre exceptionnel, notamment en cas de force majeure au sens du droit belge ou pour tout autre motif légitime apprécié souverainement par la Société, un remboursement partiel pourra être envisagé.

Dans cette hypothèse, le remboursement est effectué après déduction des frais effectivement exposés par la Société, lesquels restent définitivement acquis.

Ces frais comprennent notamment, sans que cette liste soit limitative :

- les frais administratifs liés au traitement et à la gestion du dossier ;
- les frais techniques liés à la mise en place, à l'accès et à l'utilisation des services ;
- les frais de transaction et commissions appliqués par les prestataires de paiement, ainsi que tout coût bancaire non récupérable.

Le Client reconnaît que ces frais correspondent à des coûts réels, nécessaires, justifiés et proportionnés engagés pour l'exécution du contrat.

ARTICLE 15 : ÉCHÉANCIER, IMPAYÉS ET EFFETS CONTRACTUELS

§1 Nature de l'engagement financier

1. Exigibilité globale

La commande d'une formule d'accompagnement à durée déterminée emporte engagement pour la totalité de la période contractuelle.

Le paiement échelonné constitue une facilité de règlement et ne correspond pas à une facturation mensuelle indépendante.

Le prix rémunère la mise à disposition des services, des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à l'exécution de la prestation, indépendamment de leur utilisation effective.

En conséquence, l'arrêt volontaire de la prestation, la non-utilisation des services ou la cessation d'activité à l'initiative du client ne suspend pas l'obligation de paiement, sauf disposition légale contraire.

2. Modalités de règlement

a) Paiement comptant

Le règlement intégral est exigible au moment de la commande.

b) Paiement en deux fois

50 % à la commande

50 % à la date prévue contractuellement.

c) Paiement échelonné mensuel (débits carte)

Le fractionnement s'effectue selon un échéancier automatique défini lors de la commande.

Dans tous les cas, le montant total contractuel reste dû.

3. *Suspension d'accès en cas d'impayé*

En cas de défaut de paiement non régularisé après notification :

- l'accès à la plateforme numérique,
- l'accès aux sessions en visioconférence,
- l'accès aux ressources et retours pédagogiques, peuvent être suspendus jusqu'à régularisation complète.

Cette suspension :

- ne constitue pas une résiliation du contrat,
- ne suspend pas l'obligation de paiement,
- n'ouvre droit à aucune compensation financière.

§2 Définition du défaut de paiement

Constitue un défaut de paiement :

- tout rejet de débit carte,
- tout retard de règlement à l'échéance convenue,
- toute contestation bancaire abusive,
- tout paiement partiel non autorisé.

§3 Conséquences contractuelles

En cas de défaut persistant malgré relance :

- le solde restant dû peut devenir immédiatement exigible,
- la Société peut engager toute procédure de recouvrement légale,
- les remises ou avantages tarifaires peuvent être annulés.

§4 Solidarité familiale

Lorsque plusieurs bénéficiaires sont rattachés au même représentant légal, les obligations financières sont solidaires.

En cas d'impayé concernant l'un des bénéficiaires, la Société peut suspendre l'ensemble des accès rattachés au même dossier contractuel jusqu'à régularisation.

§5 Absence de responsabilité de la Société

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences pédagogiques ou organisationnelles résultant d'une suspension d'accès liée à un défaut de paiement imputable au client.

ARTICLE 16 : RÉTRACTATION, ANNULATION ET CAS PARTICULIERS

§1 Modalités de notification

Toute demande d'exercice du droit de rétractation ou d'annulation doit être adressée exclusivement par écrit à l'adresse suivante :

admin@pazapaenligne.com

La date de réception du courriel fait foi.

Aucune demande formulée par téléphone, messagerie instantanée ou tout autre canal ne pourra être prise en compte.

§2 Droit légal de rétractation

Conformément au Livre VI du Code de droit économique belge, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans justification.

Le droit de rétractation ne constitue pas une période d'essai.

1. Effets

Lorsque le droit est exercé dans le délai légal :

- le contrat est résolu,
- les sommes versées sont remboursées,
- sauf exécution anticipée demandée par le client.

2. Exécution anticipée

Si le client demande expressément le démarrage des prestations avant la fin du délai de rétractation, il accepte que l'exécution commence immédiatement.

Le Client reconnaît expressément que l'exécution des prestations peut débuter avant l'expiration du délai de rétractation et accepte, dans ce cas, de perdre son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

§3 Absence de rétractation après expiration du délai

À l'expiration du délai légal de quatorze (14) jours, aucun désistement unilatéral ne peut intervenir, sauf disposition légale impérative ou cas expressément prévu au contrat.

Le client demeure tenu :

- du paiement intégral du prix correspondant à la durée contractuelle ;
- ou des échéances restantes selon le mode de paiement choisi.

La non-utilisation des services, l'arrêt volontaire du suivi ou l'absence de connexion ne suspendent pas l'obligation de paiement.

§4 Refus d'autorisation administrative IEF

Lorsque la prestation est conditionnée à l'obtention d'une autorisation administrative d'Instruction En Famille :

- l'annulation pourra être acceptée sur présentation d'un refus officiel nominatif émis par l'autorité compétente ;
- cette annulation ne concerne que le bénéficiaire visé par la décision administrative.

Les frais de souscription restent acquis sauf disposition contractuelle contraire.

Aucune annulation ne pourra être accordée en cas :

- de dossier incomplet,
- de dépôt hors délai,
- de non-respect des exigences légales par la famille.

La Société n'intervient pas dans les procédures administratives et ne saurait être tenue responsable des décisions prises par l'administration.

ARTICLE 17 : RÉSILIATION ET EFFETS CONTRACTUELS

§1 Principe général

Le contrat est conclu pour une durée déterminée correspondant à la formule choisie.

Il ne peut être résilié de manière anticipée par le client, sauf :

- exercice régulier du droit de rétractation ;
- cas de force majeure ;
- disposition légale impérative.

§2 Résiliation à l'initiative de la Société

La Société peut refuser une commande dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant sa validation, notamment en cas :

- d'informations inexacts ou incomplètes ;
- d'inadéquation manifeste avec l'offre ;
- d'impossibilité organisationnelle.

En cours d'exécution, la Société peut mettre fin au contrat en cas :

- de manquement grave aux obligations contractuelles ;
- de comportement compromettant le bon déroulement des prestations ;

§3 Effets financiers

En cas de résiliation pour faute du client :

- les sommes déjà versées restent acquises ;
- le solde restant dû devient immédiatement exigible.

En cas de force majeure rendant définitivement impossible l'exécution :

- un remboursement au prorata temporis pourra être effectué pour la période non exécutée.

§4 Abandon ou non-utilisation

L'absence de participation, la non-utilisation des services, la cessation volontaire ou toute décision unilatérale du client ne constituent pas un motif de résiliation.
Ces situations n'ouvrent droit à aucun remboursement.

§5 Difficultés financières

Les difficultés financières du client ne constituent pas un motif légal de résiliation.
La Société peut, à titre exceptionnel et discrétionnaire, proposer un aménagement amiable sans que cela ne constitue un droit acquis pour l'avenir.

18 : REMBOURSEMENT PARTIEL

§1 Principe : absence de remboursement hors cas express

Le prix des Prestations rémunère la mise à disposition des moyens humains, techniques, numériques, méthodologiques et organisationnels de la Société pour la durée contractuelle souscrite, indépendamment de l'utilisation effective par le Client ou le bénéficiaire.

En conséquence, aucun remboursement total ou partiel n'est dû, sauf dans les cas strictement et limitativement définis au présent article, constituant des exceptions contractuelles expresses.
Ne donnent lieu à aucun remboursement, notamment : la non-utilisation, l'arrêt volontaire, l'absence de connexion, le défaut d'assiduité, un changement de projet ou d'organisation, ou toute difficulté d'adaptation au format distanciel.

§2 Indisponibilité prolongée d'un intervenant - continuité et dédommagement plafonné

En cas d'indisponibilité d'un intervenant, la Société met en œuvre, dans la mesure du possible, une solution de continuité : remplacement, reprogrammation, proposition d'un créneau alternatif, mise à disposition de ressources équivalentes ou de contenus enregistrés. Ces solutions sont réputées suffisantes et n'ouvrent droit à aucun remboursement.

Un dédommagement forfaitaire peut être accordé uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

1. l'indisponibilité excède trente (30) jours ouvrés consécutifs ;
2. aucune solution alternative raisonnable n'a pu être proposée ;
3. l'indisponibilité concerne une Prestation incluse dans la formule souscrite.

Dans ce cas, le dédommagement est plafonné comme suit (sur la base du prix annuel / de la durée contractuelle de référence) :

- 4 h/semaine : 100 €
- 2 h/semaine : 50 €
- 1 h/semaine : 30 €

Les montants sont appliqués au prorata temporis de la durée réelle d'indisponibilité. Aucun autre dédommagement ne pourra être exigé à quelque titre que ce soit.

§3 Force majeure affectant le bénéficiaire – l'article 5.226 du Code civil belge

Un remboursement ou une remise partielle peut être envisagé à titre strictement exceptionnel en cas de force majeure, au sens de l'article 5.226 du Code civil belge, lorsque l'exécution des prestations devient définitivement impossible pour le bénéficiaire, en raison d'un événement imprévisible, inévitable et indépendant de la volonté des parties.

Peuvent notamment être examinés, sous réserve d'une appréciation au cas par cas :

- le décès du bénéficiaire ;
- une maladie grave survenue en cours d'exécution, dûment justifiée par un certificat médical circonstancié établissant une incapacité totale et durable à bénéficier des prestations, y compris après aménagements raisonnables ;
- ou tout autre événement exceptionnel présentant les caractéristiques de la force majeure expressément reconnu comme tel par la Société.

Conformément au droit belge, la force majeure ne peut être retenue que lorsque l'exécution de l'obligation est rendue raisonnablement impossible, et non simplement plus difficile ou plus onéreuse.

Ne constituent notamment pas des cas ouvrant droit à remboursement ou remise :

- ◇ l'indisponibilité du Client ;
- ◇ une pathologie connue antérieurement à la souscription ;
- ◇ des difficultés d'adaptation au format distanciel ;
- ◇ un changement de projet, d'organisation ou d'établissement ;
- ◇ ou toute circonstance rendant l'exécution seulement plus difficile ou plus coûteuse sans la rendre impossible.

En cas de circonstances imprévisibles au sens de l'article 5.74 du Code civil belge rendant l'exécution excessivement onéreuse sans être impossible, les parties conviennent de privilégier une renégociation de bonne foi du contrat, sans que cela n'ouvre droit automatiquement à un remboursement.

§4 Procédure -justificatifs - délai de traitement

Toute demande doit être adressée par écrit à admin@pazapaenligne.com, accompagnée de justificatifs complets, lisibles et exploitables. La Société peut demander tout document complémentaire raisonnable nécessaire à l'instruction.

La Société demeure seule juge de la recevabilité du motif et des suites à y donner. Toute décision favorable est exceptionnelle et non créatrice de droit.

§5 Limitation des effets financiers – plafonds – exclusions

Tout remboursement/remise éventuellement accordé(e) :

- ne peut porter que sur la période postérieure à l'événement reconnu ;
- est strictement limité(e) aux sommes effectivement encaissées par la Société au titre de la période non exécutée ;
- exclut les frais de souscription, de mise en service, les ressources/accès déjà fournis, ainsi que tout coût technique ou administratif incompressible ;
- ne peut en aucun cas excéder les plafonds prévus au présent article.

Aucun remboursement ne pourra être effectué sur un compte tiers ou à une personne différente du payeur initial.

ARTICLE 19 : CGV/CGU – DONNÉES PERSONNELLES

§1 Intégralité – preuve – exclusion des supports marketing

Le présent contrat constitue l'accord complet liant les parties. Il remplace tout échange antérieur (oral/écrit) et toute communication (site, réseaux sociaux, supports commerciaux), sauf mention expresse et écrite intégrée au contrat.

Les descriptions, exemples, publications et supports marketing ont une valeur informative et ne constituent pas, par eux-mêmes, des engagements contractuels.

§2 Hiérarchie des documents

En cas de contradiction, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. le présent contrat et ses annexes ;
2. les CGV de PAZAPA EN LIGNE LTD ;
3. les CGU des plateformes/outils ;
4. les informations publiées sur le site ;
5. tout autre support.

§3 CGV/CGU - modification - avenant

Les CGV/CGU font partie intégrante du contrat. Toute dérogation ne peut résulter que d'un avenant écrit et signé par la Société.

La Société peut faire évoluer les CGU pour des raisons techniques/sécuritaires ; ces évolutions ne modifient pas les caractéristiques essentielles des Prestations souscrites.

§4 Données personnelles (RGPD)

Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD et à la législation belge applicable, pour les finalités nécessaires à l'exécution des Prestations, la gestion administrative et financière, l'assistance, la conformité et la conservation des preuves.

Le Client reconnaît que certaines données ne peuvent être supprimées avant l'expiration des délais légaux de conservation, et que l'exercice des droits RGPD ne peut ni empêcher l'exécution du contrat, ni justifier un non-paiement, ni exiger la suppression de données nécessaires à la preuve.

§5 Tolérance - non-renonciation

Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause à un moment donné n'emporte pas renonciation pour l'avenir.

§6 Nullité partielle

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres. La clause sera remplacée par une stipulation valide se rapprochant de l'intention initiale.

§7 Absence de requalification - obligation de moyens

Le contrat ne peut être requalifié en contrat "au mois", en prestation ponctuelle isolée, ni en obligation de résultat. La Société est tenue à une obligation de moyens.

ARTICLE 20 : DISPOSITIONS D'APPLICATION DES CGV

§1 Objet

Les CGV régissent l'ensemble des Prestations de services proposées par PAZAPA EN LIGNE LTD (accompagnement, soutien, ressources numériques, séances à distance, outils et services associés). Elles s'appliquent à toute souscription/commande.

§2 Information précontractuelle

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, avant la souscription, des caractéristiques essentielles des Prestations, du prix, des modalités de paiement, des conditions de rétractation applicables, ainsi que des CGV/CGU.

§3 Souscription - formation - preuve électronique

La souscription est réalisée en ligne. La validation (case à cocher et/ou paiement) vaut acceptation contractuelle. Les enregistrements informatiques, horodatages et journaux de connexion de la Société font foi, sauf preuve contraire.

§4 Prix

Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la souscription. Ils rémunèrent la mise à disposition des moyens et l'accès aux Prestations, indépendamment de l'utilisation effective.

§5 Paiement - incidents

Le paiement échelonné constitue une facilité de paiement et ne remet pas en cause l'engagement. Tout impayé peut entraîner suspension des accès et exigibilité du solde, conformément au contrat et aux CGV.

§6 Rétractation – prestations numériques

6.1 Délai de rétractation

Conformément au Code de droit économique belge, les consommateurs disposent d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la réception du produit pour exercer leur droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités.

6.2 Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux :

Contenus numériques téléchargés après achat

Services exécutés avant la fin du délai de rétractation avec accord du Client

6.3 Modalités de retour

Le Client doit notifier sa décision de rétractation par écrit (e-mail ou courrier).

§7 Absence de résiliation / remboursement hors exceptions

Sauf cas expressément prévus, aucune résiliation anticipée ni remboursement ne peut être exigé. L'arrêt d'usage, l'absence ou la non-connexion ne constituent pas un motif.

§8 Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, respecter les règles d'utilisation, ne pas porter atteinte aux contenus/outils/intervenants, et utiliser les ressources dans le cadre autorisé.

§9 Responsabilité

La Société est tenue à une obligation de moyens. Elle ne saurait être tenue responsable des difficultés imputables au Client (matériel, connexion, organisation) ni des conséquences d'un défaut de paiement. Sauf disposition d'ordre public contraire, la responsabilité de la Société est limitée au montant effectivement encaissé au titre des Prestations concernées.

§10 Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 5.226 du Code civil belge, défini comme un événement imprévisible, inévitable et indépendant de la volonté des parties, rendant l'exécution de l'obligation raisonnablement impossible.

La partie invoquant un cas de force majeure s'engage à en informer l'autre partie dans les meilleurs délais et à mettre en œuvre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les effets de cet événement.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de celui-ci. Lorsque l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit pour les obligations devenues impossibles, sans indemnité de part et d'autre.

§11 Propriété intellectuelle

Les contenus, supports, méthodes, outils et ressources sont protégés. Toute reproduction/diffusion/partage non autorisé est interdit et peut donner lieu à poursuites.

§12 Données personnelles

Le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat ; le refus rend la prestation impossible.

ARTICLE 21 : TRAITEMENT DES PLAINTES

§1 Service interne de traitement des plaintes

En cas de difficulté, le Client doit adresser une réclamation écrite préalable à la Société à l'adresse suivante : **admin@pazapaenligne.com** en précisant les éléments du dossier (identité, référence de commande, objet de la réclamation, justificatifs).

La Société s'efforcera d'apporter une réponse dans un délai de 48h.

ARTICLE 22 : MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

§1 Médiation de la consommation (B2C)

Les services de médiation ne peuvent statuer que sur les litiges de consommation avec une entreprise belge. En cas de litige avec une entreprise européenne ou une entreprise établie en Norvège ou en Islande, vous pouvez vous adresser au [Centre Européen des Consommateurs Belgique \(CEC\)](#).

ARTICLE 23 : ODR

§2 Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR)

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, le Client consommateur peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

(<https://www.cecbelgique.be/formulaire-de-plainte?source=cc>)

§3 Droit applicable - juridiction compétente

Les CGV/contrat sont soumis au droit applicable défini au contrat. En tout état de cause, le Client consommateur bénéficie des dispositions impératives de protection du pays de sa résidence habituelle lorsque celles-ci sont applicables.

Annexe
Livre VI du Code de droit économique

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

— À l'attention de

[Indiquez ici le nom de l'entreprise, son adresse géographique et son adresse électronique]

.....
.....

— Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/ la prestation de service (*) ci-dessous

.....
.....

— Commandé le (*)/reçu le

(*).....
.....

— Nom du (des) consommateur(s)

.....

— Adresse du (des) consommateur(s)

.....

— Date

— Signature du (des) consommateur(s)

(uniquement si vous introduisez votre demande de rétractation via ce formulaire en version papier)

.....

.....

(*) Biffez la mention inutile.