

# COV-HELP

*Dernière mise à jour 16 juin 2020*

## **Article 1. Généralités**

Le présent document établit les modalités et conditions générales des services proposés par l'association de fait COV-HELP.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les consultations réalisées par l'un des membres de COV-HELP assigné à aider toute personne morale ou physique qui introduit, en son nom ou pour autrui, une demande de conseil en gestion d'entreprise, de plan de relance ou d'avis juridique (ci-dessous le « Demandeur »).

Les présentes conditions générales forment le contrat liant les fondateurs de COV-HELP et le Demandeur. Il ne pourra être dérogé aux présentes conditions générales que moyennant la rédaction d'un accord écrit signé par les fondateurs de COV-HELP et le Demandeur.

En apposant sa signature sous ce document, le Demandeur reconnaît accepter sans réserve les présentes dispositions pour pouvoir bénéficier des prestations offertes gratuitement par COV-HELP.

## **Article 2. But de l'association**

COV-HELP est une association de fait qui a pour objectif de mettre en contact des étudiants et jeunes travailleurs avec des Petites et Moyennes Entreprises (ci-après « PME ») afin de conseiller ces dernières dans le contexte de la pandémie du coronavirus et de la crise économique subséquente. Toute aide est gratuite.

COV-HELP n'agit pas comme représentant juridique de ses clients, ni comme consultant. COV-HELP se borne à indiquer au Demandeur des démarches à suivre, des meilleures pratiques et des

techniques de vente qui pourraient lui permettre de continuer son activité commerciale pendant la crise, de générer du revenu et de progressivement retourner à des conditions de commerce « normales » après la crise. Il ne s'agit donc, dans le cas d'une consultation, que d'un complément d'information apporté par COV-HELP qui aidera le Demandeur dans sa démarche personnelle et professionnelle en temps de crise. Le Demandeur demeure donc entièrement et exclusivement responsable de l'implémentation de ces compléments d'information et des conséquences auxquelles elles pourraient donner lieu.

### **Article 3. Méthode**

COV-HELP agit en 6 phases :

La 1<sup>re</sup> phase consiste en la prise de contact par le Demandeur au travers d'un formulaire en ligne accessible via l'URL <https://www.cov-help.be/contact>. COV-HELP se réserve le droit de décliner certaines demandes.

Pendant la 2<sup>ème</sup> phase, COV-HELP assigne une équipe de jeunes professionnels ou d'étudiants adaptée, en termes de connaissances et d'expérience, à la situation.

Pendant la 3<sup>ème</sup> phase, l'équipe responsable du projet conduit des recherches en fonction de l'analyse faite de la situation du Demandeur.

Pendant la 4<sup>ème</sup> phase, les équipes présentent les résultats de leurs recherches et de leur analyse au Demandeur. Ils recueillent, à cette occasion, l'avis et d'éventuels commentaires du Demandeur.

Pendant la 5<sup>ème</sup> phase, les équipes affinent leurs recherches et analyses et élaborent des stratégies pour gérer l'entreprise pendant le reste de la période de confinement. Elles établissent également des stratégies visant à permettre une relance efficace après la période de confinement.

Finally, during the 6<sup>th</sup> and last phase, the teams present the said strategies and issue proposals for implementation.

#### **Article 4. Sous-traitance**

À l'issue de la méthode explicitée à l'article 3, COV-HELP se réserve la possibilité de référer à son partenaire BLSC (BE 0732.932.988. <https://blsconsultancyvub.wixsite.com>) pour un conseil juridique approfondi ou à l'entreprise Codoir (BE 0721.576.466. <https://www.codoir.com>) pour le codage d'un site internet. D'autres partenaires ne sont pas exclus. Ils seront annoncés en bonne et due forme sur le site web de COV-HELP.

Such an intervention may involve costs. No cost will be incurred, however, as long as the client has voluntarily and with full awareness consented to the possibly applicable rates.

In accordance with article 6 of the present general conditions, COV-HELP engages to ensure that the subcontracting request is transmitted in a perfectly anonymous manner to its partners.

#### **Article 5. Résiliation du dossier**

The Client may terminate the present contract at any time during the Method described in article 3.

The request for termination must be motivated, without necessarily having to refer to a fault of COV-HELP and is made by phone or by electronic mail to one of the founders of COV-HELP. The team responsible for the Client's file must also be informed by the Client of the reasons for termination.

If the Client has engaged with one of our partners, it will be the Client's responsibility to terminate the file with them in accordance with their general conditions.

COV-HELP se réserve le droit de résilier le dossier si l'engagement du client s'avère être insuffisant pour que l'équipe mandatée de COV-HELP puisse mener à bien le projet. Un engagement insuffisant se manifeste par :

- Une réactivité insuffisante de la part du client lors d'échanges avec l'équipe : 48h après qu'un rappel demandant une réponse à une requête ait été envoyé ;
- Une absence d'accès à la documentation interne fondamentale au déroulement de la mission ;
- Tout autre manquement mettant l'équipe à l'arrêt plus d'une semaine sur la mission.

## **Article 6. Confidentialité des données personnelles**

Le Demandeur s'engage à transmettre des informations exactes, complète et précises relative à sa situation à l'équipe responsable afin d'assurer la qualité du traitement du dossier.

COV-HELP s'engage à utiliser les données personnelles communiquées par ses Demandeurs de façon conforme à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Elles seront utilisées uniquement afin de fournir les meilleurs conseils et resteront entièrement confidentielles.

## **Article 7. Responsabilité**

Le Demandeur reconnaît que COV-HELP est une association de fait composée de jeunes travailleurs et d'étudiants volontaires ne cherchant qu'à aider, du mieux qu'ils peuvent et gratuitement de surcroît, les PME dans cette crise sans précédent. Dès lors, le Demandeur reconnaît que COV-HELP n'est débiteur que d'une obligation de moyens.

En signant ce document, le Demandeur renonce à engager la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle de COV-HELP. Dès lors, le Demandeur s'engage à ne poursuivre aucune faute, négligence ou omission directe ou indirecte, même lourde, ayant causé un dommage matériel ou moral. Les dommages indirects tels que, notamment, les dépenses encourues à

l'occasion de la formation d'un contrat avec l'un des partenaires de COV-HELP ou la perte de bénéfice sont expressément exclus.

### **Article 8. Garantie**

COV-HELP s'engage à exécuter les prestations de façon prudente et diligente. Les équipes responsables de dossiers s'engagent à s'investir au maximum, dans la mesure du possible, au dossier qui leur est assigné et à conseiller le Demandeur raisonnablement au regard des circonstances de la situation du Demandeur.

Toute plainte peut être adressée aux fondateurs de COV-HELP, qui s'engagent à chercher, dans la mesure du possible, une solution sensible et efficace pour remédier ladite plainte.

### **Article 9. Propriété intellectuelle**

L'ensemble des logos, marques de service, photos et modèles figurant sur le site web et les documents échangés entre COV-HELP et le Demandeur sont et demeurent la propriété exclusive des fondateurs de COV-HELP.

Toute reproduction partielle ou complète de ces logos, marques, photos et modèles, quel que soit le support, à des fins commerciales, associatives ou bénévoles, est interdite sans le consentement des fondateurs de COV-HELP.

### **Article 10. Divers**

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord conclu entre les fondateurs de COV-HELP et le Demandeur relativement à la consultation, à l'exclusion de toute communication, proposition ou convention écrite ou verbale préalable.

L'éventuelle illicéité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition ; ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition des présentes conditions générales ne saurait affecter la validité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales.

Les titres utilisés dans ces conditions générales n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent. Ils sont utilisés uniquement à des fins de commodités.

### **Article 11. Droit applicable**

La relation contractuelle liant les fondateurs de COV-HELP et le Demandeur est régie, interprétée et exécutée conformément au droit belge.

### **Article 12. Publication et communication des conditions**

Les présentes conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site [cov-help.be](http://cov-help.be).

Elles sont également communiquées préalablement à toute demande de consultation et soumises à l'acceptation expresse du Demandeur.

Les fondateurs de COV-HELP,

Le Demandeur,

(Signature accompagnée de la date et du lieu)