

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

1. SANTÉ FORMA fournit les services suivants (les « Services ») : formations en présentiel tout public mais également au personnel soignant, audits/états des lieux en prévention et contrôle des infections (PCI) et accompagnement dans le domaine de la prévention et du contrôle des infections, au profit de professionnels de la santé et d'institutions de soins ou autres secteurs. Le Client est celui qui commande les services auprès de SANTÉ FORMA.
2. Les présentes conditions générales définissent les obligations de SANTÉ FORMA et du Client et sont applicables dans tous leurs rapports contractuels.
3. SANTÉ FORMA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Le cas échéant, chaque commande se verra appliquer les conditions générales en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.
4. Toute dérogation aux présentes conditions générales doit faire l'objet d'un écrit signé par SANTÉ FORMA.

2. Services proposés

5. SANTÉ FORMA propose des formations en présentiel destinées au personnel soignant dans les maisons de repos, centres pour personnes en situation de handicap (PSH) et autres institutions de soins. SANTÉ FORMA propose également des formations en présentiel à destination de tout public dans le domaine de la santé.
6. SANTÉ FORMA propose des audits/états des lieux en prévention et contrôle des infections (PCI) permettant d'évaluer la conformité des pratiques et des procédures aux normes en vigueur.
7. SANTÉ FORMA propose un accompagnement personnalisé dans le domaine de la prévention et du contrôle des infections pour améliorer les pratiques et mettre en place des actions « correctives ».

3. Commande et conclusion du contrat

8. Le Client prend contact avec SANTÉ FORMA par e-mail, téléphone ou tout autre moyen de communication pour formuler sa demande de service.
9. SANTÉ FORMA établit un devis détaillé reprenant la description des services, les modalités d'exécution, la durée estimée et le prix.
10. Le contrat est réputé conclu lorsque le Client a accepté le devis et payé la facture adressée par SANTÉ FORMA, le cas échéant. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat.
11. Concernant une commande de formation, la réservation de celle-ci ne sera effective qu'au paiement de la facture et aucune formation ne sera dispensée sans paiement total préalable.

4. Tarifs

12. Les prix des services sont communiqués sur demande du Client et figurent dans le devis établi par SANTÉ FORMA.
13. Les prix sont fermes et non révisables, sauf accord écrit entre les parties, et s'entendent en euros (€), hors taxes éventuelles.
14. Dans le cas où les services sont dispensés dans les locaux du Client, des frais de déplacement peuvent s'appliquer et seront mentionnés dans le devis.

5. Paiement

15. Le paiement s'effectue selon les modalités prévues dans le devis accepté par le Client.
16. Le paiement est effectué par virement bancaire sur le numéro de compte bancaire communiqué par SANTÉ FORMA.
17. Toute facture non payée à son échéance donnera lieu à une annulation de la formation ou à l'application des pénalités prévues à l'article 6 si cela concerne des prestations d'audits ou de consultation hors formation.

6. Défaut de paiement

18. Si le Client est une entreprise ou une institution, tout retard de paiement d'une facture à son échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard au taux de 8% l'an et une indemnité forfaitaire équivalente à 10% du montant impayé, avec un minimum de 50,00 EUR.
19. Les mêmes taux de retard et indemnités s'appliqueront réciproquement à toute somme éventuellement due par SANTÉ FORMA au Client consommateur en raison de la convention conclue, et ce à partir de la date à laquelle ce paiement au Client est devenu exigible.

7. Annulation et report

20. Le Client peut demander le report d'une formation, d'un audit ou d'un accompagnement à condition de demander ce report au minimum 15 jours avant la date programmée. La nouvelle date sera fixée d'un commun accord entre les parties, en fonction des disponibilités de SANTÉ FORMA.
21. Le Client peut demander l'annulation d'une formation, d'un audit ou d'un accompagnement. Dans ce cas, aucun remboursement n'interviendra si l'annulation intervient moins de 20 jours calendriers avant la date de prestation prévue. Si l'annulation intervient plus de 21 jours calendriers avant la date de prestation prévue, SANTÉ FORMA remboursera 70% du montant payé.
22. Le report d'une prestation est possible une fois sans frais si le Client prévient SANTÉ FORMA au minimum 15 jours calendriers avant la date initialement prévue. Tout report ultérieur ou notifié dans un délai inférieur donnera lieu à des frais administratifs de 50,00 EUR.

23. En cas d'annulation par SANTÉ FORMA pour des raisons qui lui sont propres, SANTÉ FORMA s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le Client ou à proposer une nouvelle date de prestation.

8. Obligations du Client

24. Le Client s'engage à fournir à SANTÉ FORMA toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des services (nombre de participants, niveau de connaissances, besoins spécifiques, accès aux locaux, etc.).
25. Le Client s'engage à mettre à disposition de SANTÉ FORMA les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations (salle de formation équipée, accès aux zones auditées, documentation, etc.).
26. Le Client veille à ce que les participants aux formations respectent les horaires convenus et adoptent un comportement approprié pendant les sessions.

9. Obligations de SANTÉ FORMA

27. SANTÉ FORMA s'engage à fournir les services conformément aux règles de l'art et avec tout le soin et la diligence requis.
28. SANTÉ FORMA s'engage à respecter les dates et horaires convenus. En cas d'empêchement, SANTÉ FORMA informera le Client dans les meilleurs délais et proposera une solution de remplacement ou une nouvelle date.
29. À l'issue de chaque formation ou audit, SANTÉ FORMA remettra au Client les supports pédagogiques utilisés et, le cas échéant, un rapport détaillé ou des recommandations.

10. Responsabilité

30. SANTÉ FORMA n'est responsable que des dommages qui résultent d'une faute dans son chef ou dans le chef de l'un de ses représentants ou formateurs.
31. SANTÉ FORMA peut intervenir en qualité de conseiller et formuler des recommandations sur la base des observations réalisées lors des audits. La responsabilité de la mise en œuvre effective de ces recommandations incombe exclusivement au Client. SANTÉ FORMA ne peut être tenue responsable :
- a) De la non-mise en œuvre ou de la mise en œuvre partielle des recommandations formulées ;
 - b) Des dommages qui résulteraient d'une mauvaise interprétation, d'une mise en œuvre inadéquate ou d'une application erronée des recommandations par le Client ou son personnel ;
 - c) Des conséquences découlant de modifications apportées par le Client aux recommandations formulées sans consultation préalable de SANTÉ FORMA ;
 - d) Des dommages survenus en raison du non-respect par le Client des normes, réglementations ou bonnes pratiques en vigueur en matière de prévention et contrôle des infections, même après la remise des recommandations.
32. Le Client reconnaît que les recommandations de SANTÉ FORMA constituent des conseils professionnels destinés à améliorer les pratiques existantes, mais ne se substituent pas à la responsabilité propre du Client dans la gestion de la prévention et du contrôle des infections et de la sécurité au sein de son établissement.

11. Propriété intellectuelle

33. SANTÉ FORMA est le titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle portant sur les supports de formation, les rapports d'audit et tous les documents produits dans le cadre de ses prestations. Toute reproduction totale ou partielle, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de SANTÉ FORMA, est strictement interdite. Le Client dispose d'un droit d'usage non exclusif et non cessible de ces documents pour ses besoins internes uniquement.

12. Confidentialité

34. SANTÉ FORMA s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations qui lui sont communiquées par le Client dans le cadre de l'exécution des services, notamment lors des audits.
35. Le Client s'engage de même à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles de SANTÉ FORMA, notamment les méthodes, outils et supports pédagogiques utilisés.

13. Protection des données à caractère personnel

36. Les données personnelles du Client et des participants aux formations sont collectées et traitées par SANTÉ FORMA selon les modalités prévues dans la politique de confidentialité soumise au Client avant la conclusion du contrat et publiée sur son site internet.

14. Force majeure

37. SANTÉ FORMA ne peut être tenue pour responsable de tout retard ou inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence belge, incluant notamment les catastrophes naturelles, incendies, grèves, épidémies, restrictions gouvernementales ou tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable. Dans une telle situation, SANTÉ FORMA informera le Client dans les meilleurs délais et les parties conviendront ensemble des modalités de poursuite ou de résiliation du contrat.

15. Litiges et droit applicable

38. Tout litige qui découlerait de l'exécution du contrat ou des présentes conditions générales est soumis au droit belge.
39. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, seuls les tribunaux situés dans l'arrondissement du siège social de SANTÉ FORMA sont compétents, sauf si le Client est un consommateur, auquel cas le litige peut être porté devant les juridictions de l'arrondissement dans lequel il a établi son domicile.