

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1 – Généralités

Le terme « Prestataire » désigne l'association sans but lucratif Chronicare, dont le siège social est situé Avenue de France 6, 6900 Marche-en-Famenne, immatriculée via le numéro d'entreprise BE 0506.968.916, représentée par toute personne habilitée.

Le terme « Client » désigne la personne morale ou la personne physique signataire d'un devis. Le terme « Stagiaire » désigne la personne physique qui participe à la formation.

Les termes « formation inter-entreprises » désignent les formations inscrites au catalogue du Prestataire et qui regroupent des stagiaires issus de différentes structures.

Les termes « formation intra-entreprise » désignent les formations conçues sur mesure par le Prestataire pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de préciser l'organisation des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client. Elles s'appliquent à toutes les formations dispensées par le Prestataire, hors dispositions spécifiques. Le seul fait d'accepter une offre du Prestataire implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment par le Prestataire, les CGV modifiées seront alors applicables à toute commande postérieure à ladite modification.

3 – Prise en compte des inscriptions

- Pour les personnes morales : l'inscription est validée à réception de l'acompte s'il y a lieu (dont le montant est indiqué sur la convention de formation) et d'autre part le devis signé et revêtu du cachet de l'entreprise.
- Pour les personnes physiques : l'inscription est validée à la réception du devis signé et d'un acompte de 30% du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne

peut être exigé qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours à compter de la signature du devis.

Les personnes physiques disposent, en cas de vente à distance ou hors établissement, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du devis.

Si la formation est planifiée dans ce délai, le Client doit expressément et par écrit renoncer à l'exercice du droit de rétractation pour pouvoir y participer.

Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai expire le 1^{er} jour ouvrable suivant.

Le délai court à compter de la réception de la commande par le Client.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier à CHRONICARE sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïtés (par exemple, par courrier recommandé avec l'adresse ci-dessous, par télécopie, courriel avec accusé de réception, ou courrier simple).

Chronicare ASBL

Avenue de France 6

6900 MARCHÉ-EN-FAMENNE

Tél. : 084/411000

Mail : formation@chronicare.be

En cas d'exercice du droit de rétractation, CHRONICARE remboursera le Client de la totalité des sommes perçues au plus tard 14 jours à compter du jour où CHRONICARE sera informée de la décision de rétractation.

Le remboursement s'effectuera par virement bancaire.

4 – Horaires et accueil

Sauf indication contraire, la durée des formations est précisée sur le devis.

5 – Descriptif des programmes des formations

Les contenus des programmes mentionnés sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réserve le droit de le faire évoluer en fonction du niveau des participants ou de la dynamique de groupe.

6 – Documents contractuels

Une attestation de présence est distribuée à l'issue de chaque module de formation.

Un certificat de participation est également possible pour certaines formations.

7 – Tarif

Tous nos prix sont indiqués en euros.

8 – Conditions financières

Le prix comprend la formation, le support pédagogique et éventuellement après accord, les frais de réception. Les frais de déplacement, de dîner et d'hébergement sont à la charge exclusive du Client.

9- Modalités de paiement

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture, au comptant sans escompte à l'ordre de CHRONICARE. En cas de formations longues, des factures intermédiaires pourront être établies.

Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige. Tout paiement intervenant postérieurement aux dates d'échéances figurant sur nos factures donnera lieu, pour le Client personne morale à des indemnités de recouvrement à hauteur de 10 % de la tranche du capital encore dû.

10 – Remplacement d'un stagiaire

Le Prestataire offre la possibilité au Client de remplacer un Stagiaire ne pouvant être présent par un autre Stagiaire ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un Stagiaire est possible sans indemnité jusqu'à 5 jours ouvrables avant le début de la formation.

11 – Annulation ou abandon par le Client personne morale

En cas de dédit du Client entre 25 et 10 jours ouvrables avant le début de la formation, le Prestataire retient l'acompte ou la facture s'il n'a pas été payé.

En cas de dédit du Client entre 10 et 5 jours ouvrables avant le début de la formation, le Prestataire retient l'acompte ou la facture s'il n'a pas été payé et se réserve le droit de demander des frais d'indemnisation équivalents à 50% du prix de la formation (déduction faite des sommes déjà réglées).

En cas de dédit du Client moins de 5 jours ouvrables avant le début de la formation, le Prestataire se réserve le droit de demander des frais d'indemnisation équivalents à 100% du prix H.T. de la formation (déduction faite des sommes déjà réglées).

12 – Annulation ou abandon par le Client personne physique

En cas de dédit du Client après le délai de rétractation, et à plus de 10 jours ouvrables du début de la formation : aucun frais d'annulation.

En cas de dédit du Client après le délai de rétractation, et entre 10 jours et 5 jours ouvrables avant le début de la formation pour un motif autre qu'une force majeure dûment reconnue, le Prestataire se réserve le droit de demander à titre d'indemnisation, des frais équivalents à 50% du prix de la formation (déduction faite des sommes déjà réglées).

En cas de dédit du Client après le délai de rétractation, et moins de 5 jours ouvrables avant le début de la formation pour un motif autre qu'une force majeure dûment reconnue, le Prestataire se réserve le droit de demander à titre d'indemnisation, des frais équivalents à 100% du prix de la formation.

En effet, toute planification de formation occasionne des coûts de réservation, de planification (formateur, assistance, etc.) qui restent à votre charge en cas d'annulation tardive.

En cas d'abandon par le Client pour raison de force majeure, d'une formation déjà commencée, les prestations de formation dispensées seront facturées au prorata temporis (déduction faite des sommes déjà versées).

En cas d'abandon par le Client sans raison de force majeure, d'une formation déjà commencée, à titre d'indemnisation, l'intégralité du coût des prestations de la formation sera facturée (déduction faite des sommes déjà versées).

13 – Modification, report et annulation de la formation par l'organisme

Le Prestataire se réserve le droit de modifier le lieu de la formation ou le contenu de son programme, de reporter ou d'annuler la formation si les circonstances indépendantes de sa volonté l'y oblige, en particulier si le nombre de Stagiaires est jugé pédagogiquement insuffisant.

En cas de renoncement par le Prestataire (sans force majeure mentionnée ci-dessous) à l'exécution de la formation dans un délai de 5 jours ouvrables avant la date de la prestation, le Prestataire s'engage à étudier au cas par cas le remboursement partiel des frais déjà engagés par le Client pour cette formation sur présentation des originaux justificatifs. Les frais d'inscription préalablement réglés seront intégralement remboursés.

Le Prestataire ne peut garantir ses clients contre la force majeure, lorsqu'elle prive le(s) intervenant(s) de sa (leur) possibilité d'animer la formation et que le(s) formateur(s) suppléant(s) n'est (ne sont) pas disponible(s). Le Prestataire s'engage à vous contacter personnellement et à réorganiser une nouvelle formation à une date ultérieure.

14 – Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des documents, supports et contenus pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale ...) utilisés par le Prestataire pour assurer ses formations et/ou remis aux Stagiaires sont protégés par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie des documents, sans accord exprès et écrit du Prestataire.

15 – Communication

Le Client, personne morale, accepte d'être cité par le Prestataire comme bénéficiaire de ses offres de formation.

Il accepte d'être cité sur le site Internet de CHRONICARE et autorise par la présente CHRONICARE à utiliser, en association avec son nom, son logo.

16 – Informatique et libertés

CHRONICARE met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

* l'exécution de mesures précontractuelles ou contractuelles, lorsque les finalités poursuivies sont les suivantes :

- la production, la gestion, le suivi des dossiers de ses clients ;
- le recouvrement des factures et frais.

* l'intérêt légitime poursuivi par CHRONICARE, lorsque les finalités poursuivies sont les suivantes :

- la prospection, la gestion de la relation avec ses clients ou ses prospects ;
- l'inscription et l'invitation aux évènements de CHRONICARE.

CHRONICARE ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées, dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, il est précisé que les données des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de trois ans (3), à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

Elles sont conservées dix ans (10), à compter de la clôture de l'exercice comptable, en matière de comptabilité.

Les données des prospects sont conservées trois ans (3) si aucune participation ou inscription aux évènements de CHRONICARE n'a eu lieu.

Les données traitées sont destinées aux différents services de CHRONICARE.

Dans les conditions définies par la loi Informatiques et Libertés et le Règlement Européen sur la Protection des Données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité et d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime de CHRONICARE, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante contact@chronicare.be ou par courrier postal à l'adresse suivante :

CHRONICARE asbl, Avenue de France 6, 6900 MARCHE-EN-FAMENNE, accompagné de la photocopie d'un titre d'identité comportant leur signature.

17 – Protection des données à caractère personnel du Stagiaire et personnes physiques

Les données personnelles des stagiaires et personne physique sont utilisées uniquement dans le cadre de l'inscription à une formation, de l'exécution et du suivi de celle-ci. Ces données sont conservées de façon sécurisée pour la durée nécessaire.

Le détail des conditions d'utilisation des données personnelles figure dans le document « Mentions légales » se trouvant sur notre site.

18 – Droit applicable et juridiction compétente

Vis-à-vis de du Client consommateur, en cas de contestation sur l'une ou l'autre des conditions du contrat, une procédure de médiation conventionnelle ou toute autre alternative de règlement des différends pourra être initiée à la demande de l'une ou l'autre des parties par l'envoi d'un simple mail ou d'une correspondance ou d'un appel téléphonique.

Les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, avant de les porter devant le Tribunal compétent.

Pour le Client personne morale, le Tribunal compétent pour tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé, est le Tribunal du ressort du siège social du CHRONICARE.