

# Conditions Générales de Vente

## Programme Nurse+

Les présentes CGV s'appliquent à toute inscription au programme Nurse+. En validant son inscription (en ligne ou par signature), l'adhérent confirme avoir lu, compris et accepté les présentes CGV.

Le programme Nurse+ est proposé par Solinfis SRL, dont les informations d'identification sont les suivantes :

- Adresse du siège social : Chaussée de Charleroi, 18 - 1380 Lasne - Belgique
- N° BCE : BE0769249788
- Administrateur : Loïc Malluquin
- E-mail de contact : info@solinfis.be

Dans les présentes CGV :

- « Solinfis » désigne Solinfis SRL.
- « Adhérent / Client » désigne la personne qui s'inscrit au programme Nurse+ (même si une société paie la facture).
- « Page de vente » désigne la page en ligne décrivant l'offre et ses conditions au moment de l'achat.
- « Programme » désigne l'abonnement Nurse+ et l'ensemble des services inclus selon la formule souscrite (accès e-learning, visios, présentiels, événements, support, et accès aux conditions préférentielles éventuelles mentionnées sur la page de vente).

En cas de question, l'adhérent peut contacter Solinfis par e-mail. Solinfis répond dans un délai raisonnable et recherche une solution simple et équitable.

### Commande – preuve de l'accord

L'inscription est considérée comme définitive dès que le client valide la page de vente incluant un paiement ou s'il signe un contrat papier incluant ces CGV et, le cas échéant, dès réception du premier paiement ou de l'accord de prélèvement. Les échanges e-mail et les confirmations de paiement constituent une preuve de l'inscription et de l'acceptation des CGV puisqu'aucun paiement ne peut être fait sans que la case liée à l'acceptation et à la lecture des CGV ne soit cochée. Les présentes CGV sont datées du jour où elles ont été mises en ligne et disponible sur les pages de ventes du programme.

# 1. Objet du contrat

Le programme Nurse+ est un programme de formation proposé par Solinfis, conçu pour les infirmières et infirmiers indépendants en Belgique (et aux aide-soignants), qu'elles soient indépendantes, en nom propre ou en société.

Il s'agit d'une offre globale comprenant à la fois des formations professionnelles en e-learning, en visio et en présentiel, ainsi que l'accès au service Factu + et à un ensemble de services et événements spécifiques.

## 2. Contenu du programme

Le programme Nurse+ comprend :

- Accès illimité à la plateforme de formation en ligne Dokeos, incluant plus de 100 formations, questionnaires et attestations officielles pour l'espace formation du client (portfolio).
- Accès au service Factu+ : accompagnement à la facturation avec plusieurs formules possibles (autonomie, délégation, accompagnement progressif).
- Accès aux formations en présentiel organisées par Solinfis tout au long de l'année.
- Accès aux formations et visio live, notamment la séance de Question / Réponse avec Loïc Malluquin
- Accès aux séminaires Solinfis (Impact, Séminaire au soleil)
- Accès aux programmes d'accompagnement DEV + et Master +
- Accès aux formations agréées Chèques Formation (dispositif de la région Wallonne)
- Un support client disponible par email ou téléphone du lundi au vendredi aux horaires de bureaux habituels

### Obligation de moyens – responsabilité

Solinfis met tout en œuvre pour assurer un accès et une expérience de formation de qualité. Le programme Nurse+ est une mise à disposition de services (plateforme, formations, événements) : les résultats de l'adhérent dépendent notamment de sa situation et de son implication. Sauf faute lourde ou intentionnelle, Solinfis n'est pas responsable des dommages indirects (ex. perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, perte de chance). La responsabilité éventuelle de Solinfis est limitée au montant effectivement payé par l'adhérent sur les douze (12) derniers mois d'abonnement.

## 3. Modalités pratiques d'accès aux services

Solinfis peut faire appel à des formateurs, intervenants ou prestataires externes. En cas de contrainte logistique, Solinfis peut modifier un lieu dans une zone raisonnable et en informer l'adhérent dès que possible.

### Dates, convocations et organisation

L'accès aux services NURSE + démarre au maximum 10 jours après l'inscription en ligne du client. Solinfis vise une activation rapide, souvent le jour même, lorsque les conditions techniques le permettent.

#### Accès à la plateforme e-learning

L'accès aux contenus e-learning est personnel. Il est accordé après validation de l'inscription et reste actif pendant la durée de l'abonnement, sauf disposition contraire indiquée sur la page de vente ou en cas de suspension prévue aux CGV. Les identifiants d'accès (plateforme e-learning, communauté, outils) sont strictement personnels. L'adhérent s'engage à ne pas les partager. En cas de suspicion d'accès frauduleux ou de partage, Solinfis peut suspendre l'accès le temps des vérifications, afin de protéger l'adhérent et le programme.

Sauf mention différente sur la page de vente, l'accès aux contenus est ouvert pendant la durée du programme. Toute prolongation éventuelle (bonus, extension, compensation) est précisée par écrit par Solinfis.

#### 1. **Prérequis techniques**

Pour profiter pleinement du programme, l'adhérent dispose d'un accès internet, d'une adresse e-mail valide, et d'un matériel compatible (ordinateur, tablette ou smartphone). Solinfis accompagne l'adhérent en cas de difficulté d'accès, dans la limite des moyens raisonnables.

#### 2. **Communications**

Les échanges contractuels (infos, notifications, relances) se font prioritairement par e-mail. L'adhérent veille à vérifier ses spams et à maintenir ses coordonnées à jour.

### **Absence du client**

En cas d'absence à une visio ou un présentiel, l'adhérent conserve l'accès au reste du programme. L'absence ne donne pas lieu à remboursement. En cas de force majeure (ex. hospitalisation, accident, décès d'un proche, impossibilité imprévisible et indépendante de la volonté de l'adhérent), Solinfis peut proposer un report exceptionnel, sur présentation d'un justificatif raisonnable, dans un esprit de solution. Les reports de séances individuelles sont proposés dans la limite des disponibilités des intervenants et du calendrier.

### **Rattrapage**

Lorsque Solinfis met à disposition un replay ou un support équivalent, l'adhérent peut rattraper la session via ce support.

### **Annulation ou report par Solinfis**

Si Solinfis doit annuler ou reporter une formation (maladie, indisponibilité intervenant, contrainte logistique), Solinfis propose une solution de remplacement : report à une nouvelle date, intervenant équivalent, ou contenu alternatif de valeur comparable.

### **Ajustements raisonnables**

Solinfis peut faire évoluer l'ordre des modules, les intervenants, ou le format de certaines sessions, tant que l'esprit et la valeur du programme sont maintenus.

## **4. Durée et engagement**

Sauf opération promotionnelle ponctuelle, l'adhérent a choisi, lors de son inscription en ligne entre l'offre mensuelle et l'offre annuelle.

### **L'offre mensuelle**

Le contrat est conclu pour une durée d'un mois, renouvelable tacitement chaque mois, sans aucun engagement de durée.

Le tarif est de 97 € par mois, payable exclusivement par prélèvement automatique. Le paiement est indépendant de l'utilisation effective des services : l'engagement de Solinfis est une mise à disposition de formations en ligne, et l'organisation de formations en visio et présentiel.

### **L'offre annuelle**

Le contrat est conclu pour une durée ferme de 12 mois.

Le contrat est renouvelable tacitement à l'échéance annuelle. Un email de rappel est renvoyé au client 30 jours et 15 jours avant le renouvellement. Le tarif est de 970 € par an, payable à la signature en ligne.

Le paiement est indépendant de l'utilisation effective des services : l'engagement de Solinfis est une mise à disposition, pendant la durée du contrat, de formations en ligne, et l'organisation de formations en visio et présentiel.

## **Promotions et conditions tarifaires spécifiques**

Solinfis peut proposer ponctuellement des promotions, réductions ou conditions tarifaires préférentielles sur le programme Nurse+. Ces conditions sont clairement indiquées sur la page de vente spécifique au moment de l'achat et ne valent que pour l'adhérent qui en bénéficie. Elles ne constituent en aucun cas un droit acquis pour l'avenir.

Le prix payé par l'adhérent correspond au montant affiché au moment de l'achat et mentionné sur la facture. Ce prix tient compte, le cas échéant, d'une réduction ou d'une ristourne. L'absence de mention distincte de la réduction sur la facture n'affecte pas la validité du prix payé ni la réalité de la promotion appliquée.

Les promotions ou conditions tarifaires spécifiques sont limitées dans le temps et ne sont pas cumulables entre elles, sauf mention contraire expresse de Solinfis

## **5. Paiement et incidents de paiement**

Lorsque l'offre mensuelle a été choisie, l'adhérent autorise Solinfis à prélever chaque mois la somme de 97 € sur le compte bancaire indiqué lors de l'inscription.

En cas d'échec d'un prélèvement, une relance est effectuée.

Si deux mensualités consécutives restent impayées et ne sont pas régularisées dans un délai de 30 jours, le contrat peut être résilié de plein droit par Solinfis. Les mensualités impayées restent dues même après résiliation du contrat de plein droit. À la résiliation : l'accès à Dokeos, aux visios, aux formations en présentiel et à l'ensemble des autres services est suspendu.

### **Suspension en cas d'impayé**

En cas de mensualité impayée, Solinfis peut suspendre l'accès à la plateforme, aux visios et aux autres services Nurse+ jusqu'à régularisation. La suspension n'efface pas les montants dus.

### **Facturation**

Les factures sont transmises par e-mail à l'adresse communiquée par l'adhérent. L'adhérent veille à ce que ses coordonnées soient exactes et à vérifier ses spams.

## **6. Résiliation par l'adhérent**

L'adhérent peut mettre fin au contrat, dans le cadre d'une offre mensuelle en envoyant sa demande par email à Solinfis à l'adresse [info@solinfis.be](mailto:info@solinfis.be). Dans un souci de suivi administratif, les messages sur les réseaux sociaux, sms, ou WhatsApp ne sont pas pris en compte.

La date de clôture du contrat prise en compte est le lendemain de la date d'envoi du mail.

Si l'adhérent est un particulier, dans le respect du délai de rétractation de 14 jours, l'adhérent peut réclamer par écrit le remboursement d'une mensualité ayant eu lieu moins de 14 jours avant la résiliation.

Aucun remboursement, au prorata ou non, n'est accordé, même si l'adhérent n'a pas utilisé les services.

Dans le cas d'un engagement annuel. L'adhérent peut annuler le renouvellement automatique, mais en aucun cas demander l'arrêt des services en cours de contrat en réclamant un remboursement partiel prorata temporis.

Conformément à la loi sur le délai de rétractation, l'adhérent (personne physique) peut annuler un abonnement annuel dans un délai de 14 jours après la signature du contrat ou la date effective de renouvellement tacite.

## **7. Suspension de l'abonnement annuel pour raison légitime**

En cas de survenance d'un événement légitime empêchant l'adhérent de suivre les formations (tels que : incapacité médicale longue durée, congé maternité ou adoption, charge familiale exceptionnelle ou tout autre cas de force majeure dûment justifié), l'adhérent peut demander la suspension temporaire de son abonnement annuel.

La demande doit être formulée par écrit auprès de Solinfis, accompagnée d'un justificatif. Pendant la période de suspension, l'accès aux services Nurse+ est interrompu sans qu'aucun remboursement ne soit dû.

À la demande de l'adhérent, l'abonnement est réactivé pour la durée restante non consommée. La réactivation s'effectue dans un délai maximum de 30 jours après réception de la demande.

Cette suspension ne peut être accordée qu'une seule fois par période contractuelle annuelle.

## **8. Caractère nominatif et indivisibilité du contrat**

Le contrat est nominatif : il est attaché au nom du participant désigné à l'inscription. Une société (unipersonnelle ou commerciale) peut régler la participation, mais les services restent attachés au même participant. Le contrat ne peut pas être cédé ou transféré, sauf changement d'entité payeuse (société), à condition que l'adhérent reste le même. Les services sont indivisibles et ne peuvent être ni transférés, ni échangés, ni partagés.

## **9. Cas spécifiques**

En adhérant à Nurse +, l'adhérent a la possibilité de souscrire à FACTU+. Les conditions générales liées à FACTU+ font l'objet d'un contrat spécifique, et de conditions générales de ventes spécifiques. En cas de souscription, les CGV de FACTU+ prévalent en cas de contradiction avec les présentes.

De la même manière, les programmes d'accompagnement MASTER+ et DEV+ font l'objet d'un engagement spécifique et de CGV spécifiques.

## **10. Plateforme Dokeos**

L'accès au catalogue de formations en ligne repose sur la plateforme technologique Dokeos, opérée par un partenaire externe. Des interruptions temporaires indépendantes de la volonté de Solinfis (maintenance, panne technique) ne constituent pas une rupture de contrat. En cas d'interruption prolongée (+30 jours consécutifs), Solinfis proposera une solution de compensation (prolongation d'accès ou formation alternative).

## **11. Respect et comportement**

L'adhérent s'engage à respecter les règles de bonne conduite lors des formations en visio ou en présentiel. Tout comportement jugé inapproprié ou nuisible pourra entraîner l'exclusion immédiate, sans remboursement.

## 12. Propriété intellectuelle

Tous les supports (Dokeos, livre, documents pédagogiques, replays éventuels, contenus du séminaire) restent la propriété exclusive de Solinfis et/ou de leurs auteurs. Ils sont réservés à un usage strictement personnel. Toute reproduction, diffusion ou partage, même partiel, sans accord écrit, est interdite.

## 13. Données personnelles et droit à l'image

Les données collectées sont utilisées uniquement pour gérer l'accès aux services, délivrer les attestations INAMI, assurer le suivi administratif et comptable. Elles sont protégées conformément à la législation belge et européenne. Solinfis délivre des attestations conformes aux exigences de l'INAMI, valables pour le contrôle de la formation continue. Certaines données nécessaires (nom, coordonnées) peuvent être transmises à des prestataires externes dans le cadre du séminaire (compagnies aériennes, hôtels).

En signant les présentes CGV, l'adhérent autorise Solinfis à utiliser des photos et vidéos prises lors des événements du programme (formations, séminaires) à des fins pédagogiques et de communication. L'adhérent peut à tout moment refuser cette utilisation en le signalant par écrit. Ces images sont utilisées uniquement dans un cadre pédagogique ou pour valoriser la communauté Solinfis, jamais de manière dévalorisante ou commerciale intrusive.

L'adhérent peut refuser l'utilisation de son image à tout moment par e-mail. Dans ce cas, Solinfis veille, dans un délai raisonnable, à ne plus utiliser de nouveaux contenus où l'adhérent est identifiable, et à retirer ceux encore utilisés lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire.

L'adhérent peut exercer ses droits (accès, rectification, opposition, limitation, suppression lorsque applicable) en écrivant à [info@solinfis.be](mailto:info@solinfis.be). Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion du programme et aux obligations légales, puis supprimées ou anonymisées.

Lorsque des informations sont échangées entre adhérents lors des visios, événements ou formations, l'adhérent s'engage à respecter la plus stricte confidentialité. Cette obligation vise à protéger les échanges et la vie professionnelle des participants et perdure douze (12) mois après la fin du contrat.

## 14. Indexation des prix

Solinfis peut, à sa discrétion, ajuster les tarifs du programme Nurse+ au maximum une fois par période de douze (12) mois, dans la limite de cinq pourcents (5%). Cette indexation n'est **pas systématique**.

Toute modification de prix fait l'objet d'une notification écrite au moins trois (3) mois avant sa date d'entrée en vigueur.

- Offre mensuelle : l'ajustement ne s'applique que sur le prix du futur renouvellement tacite.
- Offre annuelle : l'ajustement ne s'applique **qu'au renouvellement** suivant de l'abonnement annuel. Le prix reste inchangé pendant la période contractuelle en cours.

L'indexation n'a pas d'effet rétroactif et ne modifie pas les prestations comprises dans l'offre.

## **15. Droit de rétractation**

Si l'adhérent s'inscrit en tant que consommateur (personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle), il dispose d'un délai légal de 14 jours pour se rétracter, par simple e-mail à [info@solinfis.be](mailto:info@solinfis.be). Si l'adhérent demande un accès immédiat aux contenus numériques (plateforme, ressources, replays éventuels) avant la fin de ce délai, il reconnaît que cet accès peut entraîner la perte de son droit de rétractation, conformément aux règles applicables aux contenus numériques.

## **16. Droit applicable et juridiction compétente**

Le présent contrat est soumis au droit belge. Si une clause des présentes CGV devait être déclarée invalide, les autres clauses restent pleinement applicables. Les titres sont donnés pour faciliter la lecture. Le fait que Solinfis n'applique pas temporairement une clause ne vaut pas renonciation à l'appliquer ultérieurement.

Tout litige relatif à son interprétation, son exécution ou sa validité relève de la compétence exclusive des tribunaux francophones de Nivelles.

L'adhérent reconnaît agir à titre professionnel dans le cadre du présent contrat. Si ce n'est pas le cas, certaines dispositions protectrices du Code de droit économique s'appliqueront automatiquement. En cas de contradiction, les règles impératives applicables aux consommateurs prévalent.

Avant toute procédure, les parties privilégient une tentative de résolution amiable par échange écrit. Cette démarche vise une solution simple et rapide.