

# Conditions Générales de Vente

## Programme Dev+

Les présentes CGV s'appliquent à toute inscription au programme Dev+, quelle que soit la formule choisie (Dev+ / DEV+ Classic / Dev+ Gold / Dev+ Master), et prévalent sur tout autre document, sauf accord écrit exprès de Solinfis. En validant son inscription (en ligne ou par signature), l'adhérent confirme avoir lu, compris et accepté les présentes CGV.

Le programme Dev+ 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 Dev+ (même si une société paie la facture).
- « Programme » désigne l'accompagnement Dev+ (e-learning, visio, présentiel, coaching, communauté, supports).
- « Page de vente » désigne la page en ligne décrivant l'offre et ses conditions au moment de l'achat.

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 disponibles sur les pages de ventes du programme.

# 1. Objet du contrat

Le programme Dev+ est un programme d'accompagnement proposé par Solinfis, destiné aux infirmières et infirmiers indépendants en Belgique. Il a pour objectifs de :

- Les aider à renforcer les piliers de leur activité
- Établir un plan d'actions professionnel annuel
- Mettre en place un plan de développement d'activité
- Renforcer leur confiance en eux ainsi que leur sentiment de légitimité
- Gagner en énergie et en plaisir d'exercer ce métier

Il s'agit d'une offre globale comprenant à la fois des formations professionnelles en e-learning, en visio et en présentiel, ainsi que du coaching. L'accès au programme DEV+ est exclusivement réservé aux membres Nurse +. Le programme DEV+ est proposé dans trois formules différentes :

- DEV+, ou DEV+ Classic
- DEV+ Gold
- DEV+ Master

# 2. Contenu du programme

Le programme Dev+ comprend :

Le programme DEV+ est un programme d'accompagnement de 3 mois qui démarre à une date fixe communiquée au client au moment de sa signature. Il comprend au minimum :

- 1 livre de Loïc Malluquin
- 1 audit complet de l'activité et de la structure
- 1 entretien individuel avec un expert-comptable agréé Solinfis (option)
- 3 formations présentiels
- L'accès à la communauté DEV+
- Un coaching individuel dont les modalités dépendent de la formule choisie
- 3 formations en visio
- 5 formations e-learning via l'application Dokéos
- Le séminaire de 2 jours, IA+ - L'Infi Augmentée
- L'accès à des modèles de documents professionnels
- Le suivi hebdomadaire d'un trainer Solinfis quant au déroulement du programme

## Accompagnement Individuel : spécificités.

- Les clients ayant choisi la formule DEV+ (encore appelée DEV+ Classic) bénéficient d'un rendez-vous mensuel avec un coach Solinfis.
- Les clients ayant choisi la formule DEV+ Gold bénéficient d'un rendez-vous hebdomadaire avec un coach Solinfis.
- Les clients ayant choisi la formule DEV+ Master bénéficient du coaching de Loïc Malluquin, au rythme qui correspond au besoin du client.

Un agenda précis avec les dates et les horaires est envoyé au moins 1 mois avant le démarrage du programme, ou 3 jours après l'inscription si celle-ci a lieu moins d'un mois avant le démarrage.

## 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

Le programme démarre à une date communiquée au client au moment de l'inscription en fonction de la session choisie par le client. Solinfis transmet les informations pratiques (liens visio, lieux, horaires, consignes) par e-mail et/ou via les canaux de la communauté.

#### 1. 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 du programme, 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.

#### 2. 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.

#### 3. 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, un présentiel ou un coaching, 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 du coach et du calendrier du programme.

### Rattrapage

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

Pour les coachings individuels, un report peut être proposé si l'adhérent prévient **au minimum 48h à l'avance**. En dessous de ce délai, la séance peut être considérée comme réalisée, sauf cas de force majeure.

### Annulation ou report par Solinfis

Si Solinfis doit annuler ou reporter une session (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

Le contrat est conclu pour une durée irrévocable de 3 mois pour les clients ayant choisi les formules DEV+, DEV+ Classic, ou DEV+ Gold.

Les clients ayant choisi la formule DEV+ Master, sont engagé sur 3 mois de programme DEV+ puis, pendant 2 mois, intègrent le programme Master +. Leur engagement total est donc de 5 mois.

L'engagement est ferme. En cas d'empêchement sérieux, Solinfis peut proposer un report sur une session ultérieure ou une solution équivalente. Un remboursement a lieu en cas d'impossibilité définitive d'exécuter le programme du fait de Solinfis.

## 5. Tarification & paiement

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

Le tarif des formules est le suivant.

- DEV+ ou DEV+ Classic : 697 euros par mois pendant 3 mois
- DEV+ Gold : 997 euros par mois pendant 3 mois
- DEV+ Master : 1497 euros par mois pendant 5 mois

### Promotions et conditions tarifaires spécifiques

Solinfis peut proposer ponctuellement des promotions, réductions ou conditions tarifaires préférentielles sur le programme Dev+. 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.

### Conditions tarifaires spécifiques à la période de Séminaire digitale de mars 2026.

Durant une période s'étalant du 16 mars au 23 mars, Solinfis propose les conditions spécifiques suivantes :

- DEV+ ou DEV+ Classic : 497 euros par mois pendant 3 mois
- DEV+ Gold : 697 euros par mois pendant 3 mois
- DEV+ Master : 997 euros par mois pendant 5 mois

Si un client souhaite basculer dans le programme Master + à l'issue de son engagement initial DEV+, il bénéficiera de la remise minimum mensuelle suivante :

- Pour les DEV+ ou DEV+ Classic : pas de remise soit un tarif de 1497 euros par mois
- Pour les DEV+ Gold : 200 € de remise soit un tarif de 1297 euros par mois
- Pour les DEV+ Master : 500 € de remise soit un tarif de 997 euros par mois

Le programme Master + étant un autre programme d'accompagnement, il implique la signature d'un autre contrat, concerné par des conditions générales de ventes spécifiques.

Dans le cadre du séminaire digital de mars 2026, les clients souhaitant s'inscrire à la session DEV+ qui démarre le 1<sup>er</sup> juillet ou à celle démarrant le 1<sup>er</sup> septembre devront s'acquitter de 47 euros de frais d'inscription pour valider leur participation. Pour les participants à la session démarrant le 1<sup>er</sup> avril aucun frais d'inscription n'est appliqué.

Les frais d'inscription couvrent les coûts administratifs de réservation et de planification de la session. En cas d'annulation par l'adhérent, ces frais restent acquis à Solinfis.

## **Obligation de moyens renforcée**

Solinfis fournit un accompagnement structuré (formations, outils, coaching, communauté) et met tout en œuvre pour assurer une expérience pédagogique de qualité. Le programme Dev+ reste un accompagnement : les résultats de l'adhérent dépendent notamment de sa situation, de ses décisions, et de son implication.

## **Décisions et conformité**

Les informations partagées dans le programme (organisation, gestion, fiscalité, juridique, communication) sont fournies à titre pédagogique. L'adhérent conserve la responsabilité de ses choix et, si nécessaire, sollicite ses propres conseillers (expert-comptable, secrétariat social, assureur, etc.) pour valider une décision spécifique.

## **Limitation raisonnable**

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), ni des conséquences liées à l'organisation propre de l'activité de l'adhérent. La responsabilité éventuelle de Solinfis est limitée au montant effectivement payé par l'adhérent pour le programme Dev+ concerné. Lorsque certains services reposent sur des prestataires externes (ex. plateforme Dokeos, lieux, intervenants), Solinfis coordonne le programme et met en place des solutions raisonnables en cas de difficulté, sans garantir le fonctionnement continu d'outils tiers.

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

En remplissant la page de vente en ligne, l'adhérent autorise Solinfis à mettre en place un prélèvement mensuel au tarif correspondant :

- A la formule choisie
- A la promotion en cours au moment du paiement.

Les factures sont transmises par email à l'adresse communiquée par l'adhérent. L'adhérent veille à ce que ses coordonnées soient exactes et à vérifier ses spams. Les prélèvements sont effectués le 2 de chaque mois ou, le cas échéant, le jour du 1<sup>er</sup> paiement lorsque l'inscription a été faite en ligne. En cas d'échec d'un prélèvement, une relance est effectuée. Les mensualités impayées restent dues même après résiliation du contrat de plein droit. En cas de mensualité impayée, Solinfis peut suspendre l'accès à la plateforme, aux visios et à la communauté jusqu'à régularisation.

La suspension n'efface pas les montants dus. Solinfis peut mettre fin au contrat en cas de :

- non-respect grave des règles de comportement ou de confidentialité,
- fraude, partage des accès ou diffusion des contenus,
- impayés persistants malgré relance. Dans ce cas, l'exclusion peut intervenir sans remboursement des montants déjà payés.

En cas d'événement indépendant de la volonté de Solinfis rendant impossible l'exécution temporaire du programme (ex. catastrophe, interdiction administrative, panne généralisée, grève majeure), Solinfis propose une adaptation : report, format alternatif ou prolongation d'accès, dans la mesure du possible.

Toute réclamation se fait par e-mail à [info@solinfis.be](mailto:info@solinfis.be) en décrivant la situation. Solinfis répond dans un délai raisonnable et recherche une solution simple et équitable avant toute démarche judiciaire.

### **Procédure de notification**

Avant toute résiliation pour impayé ou manquement, Solinfis informe l'adhérent par e-mail et lui laisse un délai raisonnable pour régulariser ou clarifier la situation, sauf urgence ou manquement grave.

### **Effets de la résiliation / exclusion**

En cas de résiliation ou d'exclusion, l'accès aux espaces (plateforme, communauté, replays, supports) peut être **coupé** immédiatement afin de protéger les contenus et les autres adhérents. Les montants déjà payés restent acquis, et les montants dus restent dus conformément au contrat.

## **7. Résiliation par l'adhérent**

L'adhérent ne peut mettre fin au contrat. Aucun remboursement, au prorata ou non, n'est accordé, même si l'adhérent n'a pas utilisé les services.

## **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, membre de cette société. 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 spécifique de Nurse +.**

Stopper son contrat Nurse + pendant ou avant le démarrage du programme DEV+, n'annule pas le contrat DEV+. Les deux programmes sont complémentaires et sont à payer séparément. Pour les clients ayant contracté un programme NURSE + pendant la période de séminaire digital pour avoir accès à DEV+, le contrat NURSE + ne peut être rompu tant que le programme DEV+ n'est pas arrivé à son terme.

## **10. Plateforme Dokeos**

L'accès aux contenus 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. Pour protéger la qualité des échanges, l'adhérent respecte les règles de la communauté (respect, confidentialité, absence de démarchage, absence de propos discriminants). Solinfis peut modérer ou exclure un membre en cas de non-respect, afin de préserver un cadre serein.

## 12. Confidentialité

En intégrant la communauté Dev+, l'adhérent s'engage à respecter la plus stricte confidentialité quant aux informations échangées entre adhérents, durant les formations, les événements et les séances de coaching. Cette obligation de confidentialité perdure 12 mois après la fin du contrat.

## 13. 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.

## 14. 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 acceptant 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 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 (comptabilité, preuves, attestations), puis supprimées ou anonymisées. L'adhérent peut refuser l'utilisation de son image à tout moment par email. 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.

## 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 email à [info@solinfis.be](mailto:info@solinfis.be). Si l'adhérent demande un accès immédiat aux contenus numériques (plateforme, replays, ressources) 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. Cas particulier des clients éligibles au Chèques-Formation de la région Wallonne.

### Contexte

Les clients éligibles au dispositif Chèque-Formation de la région Wallonne qui suivent certains programmes ou formations de Solinfis certifiées dans le cadre du dispositif Chèques-formation de la région Wallonne peuvent bénéficier d'avantages dans le cadre de leur accompagnement Dev+.

Les clients éligibles au dispositif Chèque-Formation de la région Wallonne peuvent suivre certains programmes ou formations de Solinfis certifiées dans le cadre du dispositif Chèques-formation de la région Wallonne.

Ces programmes ou formations hébergés sur la plateforme e-learning de Solinfis comprennent :

- Le catalogue complet des formations agréées pour l'année 2026 ;
- Les modules validés par la Région Wallonne dans le cadre du dispositif CFA ;
- Le suivi de progression, les attestations officielles et les certificats de participation.

L'accès est strictement nominatif et octroyés au signataire pour l'année 2026.

La société Solinfis a conçu ce programme de formation pour qu'il soit un soutien pour les participants au programme d'accompagnement DEV+. Le client bénéficiaire des chèques formation s'est donc forcément engagé dans le programme DEV+.

### Opportunité

Le client peut décider de s'engager dans la démarche de formation agréée Chèque-Formation.

Il s'engage dès lors à créer son espace Chèques-formation afin que l'ensemble des contenus professionnels soient visionnés avant le démarrage de son programme DEV+. Le bénéficiaire s'engage ainsi à :

- Demander un RIB à sa banque
- Passer 25 minutes en visio avec la collaboratrice de Solinfis en charge des Chèques-formation
- Communiquer au plus tôt le code envoyé par la région Wallonne par voie postale.
- Signer un mandat SEPA, qui ne sera activé par Solinfis qu'en cas de non-remboursement des sommes avancées après le délai de 30 jours. Aucun prélèvement ne sera effectué sans information préalable vers la bénéficiaire.
- Commander les Chèques-formation et suivre les formations.

### Conditions opérationnelles Chèques Formation

En cas de besoin de trésorerie et afin de permettre le démarrage des formations, Solinfis SRL consent à avancer le montant total correspondant au plafond annuel du dispositif, en fonction du statut du bénéficiaire :

Statut du bénéficiaire	Montant 2026 total	Versements
Indépendant complémentaire	1200 euros	405 € - 405 € - 390 €
Indépendant à titre principal	1500 euros	495 € - 495 € - 510 €
Société de 2 à 50 employés	6000 euros	1995 € - 1995 € - 2010 €

Cette avance est strictement limitée au plafond légal annuel du dispositif Chèques-formation fixé par la Région Wallonne.

## **Engagement stricte de remboursement**

La bénéficiaire reconnaît devoir à Solinfis SRL le montant total de l'avance consentie selon le tableau précédent. Les remboursements versés par le Forem / Région Wallonne dans le cadre du dispositif Chèques-formation seront automatiquement affectés en priorité au remboursement de cette somme. En cas de non-remboursement partiel ou de retard dans le paiement des aides publiques, le bénéficiaire s'engage à régulariser le solde dû maximum 30 jours après notification écrite de Solinfis.

## **Clause d'information**

La bénéficiaire est informée que les montants avancés par Solinfis sont destinés exclusivement au paiement de ses formations agréées dans le cadre du dispositif Chèques-formation. Ces avances peuvent donner lieu à un remboursement partiel de ses programmes de formation en cours, selon son profil et son niveau d'éligibilité.

## **Engagement réciproque**

Conscient de l'impact et de l'opportunité que représente DEV+, le bénéficiaire s'engage à assister et suivre l'ensemble du programme DEV+ auquel il s'est inscrit.

A titre exceptionnel, pour les clients s'étant engagés dans le programme Chèques-formation, Solinfis déduira des montants prélevés mensuellement pour le programme DEV+ une somme équivalente au montant des Chèques-Formation consommés dans la limite de 1500 euros (1200 euros pour les bénéficiaires en statut d'indépendant complémentaire).

## **17. 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.