



RealCare
FORMATIONS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Formations à distance
Établissement de santé



Madame Aurore Pieraccini | Tél. 06 66 81 12 64 | Email : a.pieraccini@realcareformations.com

RealCare FORMATIONS | 15 Rue Hoche 83190 OLLIOULES

Numéro SIRET : 890 042 963 00029 | Numéro de déclaration d'activité : 93830617883

www.realcareformations.com

Version 2.0 – Mise à jour : Octobre 2026

Article 1 : Identification du prestataire

RealCare FORMATIONS, SARL, siège social : 15 Rue Hoche, 83190 Ollioules ; RCS Toulon n° 890 042 963 ; déclaration d'activité n° 93 83 06178 83 ; a.pieraccini@realcareformations.com ; <https://realcare-website.mettadev.com/>. La déclaration d'activité ne vaut pas agrément de l'État.

Article 2 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent exclusivement les prestations de formation professionnelle à distance vendues par RealCare FORMATIONS à des établissements de santé, notamment hôpitaux et cliniques, publics ou privés, agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. Aucune vente directe à des personnes physiques à titre individuel n'est proposée. Les conditions particulières figurant au devis ou à la convention de formation prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction expresse.

Article 3 : Documents contractuels et formation du contrat

Chaque prestation donne lieu à un devis et à une convention de formation précisant au minimum le programme, les objectifs, la durée, la période de réalisation, les effectifs, les modalités pédagogiques, le prix et les conditions financières. La commande devient ferme après acceptation écrite du devis et signature de la convention par les parties, sous réserve des règles de commande publique applicables au client. Les CGV sont remises avant la conclusion du contrat.

Article 4 : Description des prestations

Les formations sont exclusivement réalisées à distance sur une plateforme e-learning. Chaque programme peut comprendre des cours, supports téléchargeables, vidéos, exercices, questionnaires, évaluations et ressources complémentaires, selon le descriptif remis à l'établissement. Les prérequis, objectifs, modalités d'accompagnement et critères d'évaluation sont indiqués dans le programme applicable. Les contenus et séquences peuvent être actualisés sans diminution substantielle des objectifs contractuels.

Article 5 : Inscription et données des apprenants

L'établissement transmet, par un canal approprié, les informations strictement nécessaires à la création des comptes et désigne un interlocuteur référent. Il informe les apprenants de leur inscription et des règles applicables. RealCare FORMATIONS crée des comptes individuels et communique les modalités d'activation selon le calendrier convenu. Chaque apprenant est tenu de conserver ses identifiants confidentiels.

Article 6 : Durée de la formation et consultation ultérieure

La période de réalisation pédagogique de chaque module ou programme est précisée dans la convention de formation et dure habituellement huit (8) à douze (12) semaines à compter de l'ouverture des accès. L'apprenant doit achever l'intégralité des activités et évaluations exigées pour obtenir le certificat de fin de module ou de programme. À compter de la date de délivrance de ce certificat, et uniquement après achèvement intégral du parcours concerné, l'apprenant bénéficie de deux (2) années d'accès complémentaire aux ressources pédagogiques correspondantes, en consultation. Cette période ne prolonge pas la formation et n'ouvre pas droit à de nouvelles évaluations ni à un nouveau certificat. L'apprenant qui ne termine pas le parcours et n'obtient pas le certificat ne bénéficie pas de cet accès complémentaire. Les modalités techniques de consultation et la liste des ressources accessibles sont celles précisées dans la convention et sur la plateforme.

Article 7 : Prix et modalités de facturation

Les prix et leur régime de TVA figurent au devis et à la convention. Pour les établissements privés, un acompte de trente pour cent (30 %) du prix convenu est facturé selon la convention, le solde de soixante-dix pour cent (70 %) étant facturé à l'issue de la période de formation. Pour les établissements publics, la facturation est établie à hauteur de cent pour cent (100 %) à l'issue de la prestation, conformément aux règles applicables à la dépense publique et aux pièces contractuelles. Les modalités d'émission et de transmission des factures, notamment via Chorus Pro lorsqu'il est requis, sont précisées dans la convention.

Article 8 : Délais de paiement et retard

Les délais de règlement sont ceux autorisés par les textes applicables à la catégorie d'acheteur. La mention initialement envisagée de « 50 jours ouvrés » n'est pas retenue : elle doit être remplacée par un délai conforme aux règles légales et contractuelles applicables, exprimé en jours calendaires lorsque requis. Pour les établissements privés, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement légalement applicables sont précisées sur les factures et dans les documents contractuels. Pour les établissements publics, s'appliquent les délais globaux de paiement et intérêts moratoires prévus par les textes pertinents, selon la catégorie d'acheteur.

Article 9 : Annulation avant la formation

L'établissement peut annuler une inscription ou une commande sans frais par notification écrite. Les sommes éventuellement encaissées au titre d'une prestation annulée et non réalisée sont restituées ou régularisées, sous réserve des prestations effectivement exécutées et des règles impératives applicables. L'annulation est confirmée par écrit. Toute situation particulière fait l'objet d'un accord écrit entre les parties.

Article 10 : Remplacement d'un apprenant

L'établissement peut demander sans frais le remplacement d'un apprenant tant que celui-ci ne s'est pas connecté une première fois à la plateforme. Après une première connexion, le remplacement n'est pas automatique et nécessite l'accord écrit de RealCare FORMATIONS, notamment pour préserver l'individualisation du suivi et des évaluations.

Article 11 : Abandon et interruption

Conformément à la politique commerciale indiquée par RealCare FORMATIONS, l'abandon individuel d'un apprenant n'entraîne pas de facturation de la place abandonnée. Si un acompte a déjà été encaissé au titre de cette place, une régularisation ou un remboursement est effectué selon la convention. L'établissement signale l'abandon dès qu'il en a connaissance. Les prestations effectivement réalisées au bénéfice d'autres apprenants demeurent dues. La convention précise la méthode de calcul et les justificatifs permettant de traiter les abandons, notamment en cas de commande collective.

Article 12 : Suivi, évaluations et attestations

RealCare FORMATIONS assure la traçabilité des activités et évaluations pédagogiques prévues. Dès que l'apprenant a intégralement achevé le module ou le programme et satisfait aux critères de complétion annoncés, le certificat de fin de module ou de programme correspondant lui est délivré. La date de délivrance de ce certificat constitue le point de départ des deux (2) années d'accès complémentaire aux ressources du parcours concerné. Ce certificat atteste la réalisation du parcours ; il ne constitue pas un diplôme d'État ni une habilitation professionnelle.

Article 13 : Engagements respectifs

RealCare FORMATIONS met en œuvre les moyens pédagogiques, techniques et d'assistance annoncés et informe le client des incidents significatifs. L'établissement s'assure que les apprenants disposent des équipements, de la connectivité et du temps nécessaire au suivi du parcours, et fournit des coordonnées exactes. Les parties coopèrent pour résoudre les difficultés susceptibles d'affecter la réalisation de la prestation.

Article 14 : Propriété intellectuelle

Les cours, vidéos, questionnaires, illustrations, supports et autres ressources demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle de leurs titulaires. La commande confère uniquement aux apprenants désignés un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utilisation dans le cadre de la formation et de la consultation autorisée. Toute diffusion à des tiers, reproduction massive, mise en ligne, revente ou réutilisation à des fins de formation sans autorisation écrite est interdite, sous réserve des exceptions légales et des droits explicitement accordés sur certains supports.

Article 15 : Données personnelles

Les données des interlocuteurs et apprenants sont traitées pour gérer les conventions, comptes, parcours, évaluations, assistance, attestations et obligations légales. Les rôles respectifs des parties au regard du RGPD, les durées de conservation, destinataires, mesures de sécurité et modalités d'exercice des droits sont détaillés dans une politique de confidentialité et, si nécessaire, dans un accord de traitement des données. Aucun traitement ne doit être présenté comme couvert par une déclaration CNIL générale devenue obsolète.

Article 16 : Incidents, réclamations et amélioration continue

Les difficultés techniques ou pédagogiques peuvent être signalées via le dispositif « SIGNALER » de la plateforme ou par courriel à info@realcareformations.com. RealCare FORMATIONS accuse réception, examine le signalement, informe le demandeur des suites utiles et assure la traçabilité des actions de traitement et d'amélioration selon sa procédure interne. Les délais opérationnels sont communiqués selon la nature et la priorité du signalement.

Article 17 : Responsabilité et force majeure

Chaque partie répond des manquements qui lui sont imputables conformément au droit applicable. RealCare FORMATIONS ne garantit pas l'absence absolue d'interruption de la plateforme, mais s'engage à mettre en œuvre les diligences raisonnables pour rétablir le service. Les parties se rapprochent afin de déterminer une solution appropriée en cas d'indisponibilité significative. La force majeure s'apprécie selon le droit français et entraîne les effets légalement prévus.

Article 18 : Durée, évolution des CGV et litiges

La version applicable est celle remise et acceptée lors de la conclusion du contrat. Toute modification substantielle d'un contrat en cours requiert l'accord des parties. Le droit français s'applique. Les parties recherchent une solution amiable avant tout contentieux. La juridiction compétente est déterminée par les règles légales applicables, en particulier selon que le client relève du droit public ou du droit privé.