

Conditions générales de vente (CGV)

1. Champ d'application des CGV

L'inscription et la participation aux cours donnés par ZHL Dienstleistungen GmbH (ci-après « Zuhause-leben-Akademie ») se fait sur la base des conditions générales de vente suivantes. En envoyant une inscription à un cours, le participant/la participante au cours se déclare expressément d'accord avec ces CGV.

2. Offre de cours en ligne

Les offres de cours sur le site Internet Zuhause-leben-Akademie sont sans engagement et non contractuelles.

3. Inscription et confirmation

L'inscription à l'un des cours proposés ne peut se faire qu'en ligne, via le site Internet de Zuhause-leben-Akademie (<https://www.zhl-akademie.ch/fr/inscription>).

Les données personnelles sont demandées pour l'inscription. Les données personnelles doivent être indiquées conformément à la vérité. L'inscription au cours via le site internet est contraignante. Zuhause-leben-Akademie décide toutefois de manière autonome de l'admission aux cours ; il n'existe aucun droit à l'admission.

Après l'inscription au cours, une confirmation est envoyée par e-mail. Dès réception de cette confirmation, l'inscription est considérée comme définitive. Les cours soumis à une procédure d'admission font exception. Pour ces cours, la confirmation définitive est envoyée après la réussite de la procédure d'admission.

En principe, les inscriptions sont destinées aux participants et participantes domiciliés en Suisse. Zuhause-leben-Akademie peut accepter des inscriptions provenant de l'étranger à sa seule discrétion. Le droit suisse est exclusivement applicable.

4. Responsabilité concernant la réussite de l'apprentissage

Zuhause-leben-Akademie n'assume aucune responsabilité quant à la réussite de l'apprentissage ou à la mise en pratique des connaissances transmises. La responsabilité incombe aux participants et participantes.

5. Responsabilité, assurance et frais de déplacement

Zuhause-leben-Akademie n'est responsable que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Toute responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs est exclue, dans la mesure où la loi le permet.

L'assurance responsabilité civile et l'assurance accidents relèvent de la responsabilité des participants et participantes.

Les assurances ainsi que les frais de déplacement sont à la charge des participants et participantes.

L'organisatrice décline toute responsabilité pour les dommages ou pertes survenant lors du trajet aller et retour ou pendant le cours.

6. Rétractation, annulation, correction de la part du participant/de la participante au cours

Les informations contenues dans le descriptif du cours sont contraignantes. Sauf informations contraires dans le descriptif du cours, les règles suivantes s'appliquent :

- Les frais de cours et leurs délais de paiement sont définis dans l'annonce du cours.
- L'organisatrice décide de la tenue du cours 4 semaines avant le début de celui-ci. En cas d'annulation par l'organisatrice, voir point 8.1 "Modification et annulation par l'organisatrice"

6.1 Annulation, report (changement de réservation) par le participant / la participante, frais supplémentaires et frais administratifs

L'annulation/le changement de réservation après l'inscription définitive de la part du participant/de la participante au cours doit se faire par écrit ou par e-mail (info@zhl-akademie.ch) et est soumis aux règles suivantes si la description du cours ou les dispositions relatives au cours (comme par exemple pour le cours "Auxiliaire de santé à domicile") n'en disposent pas autrement :

- De 4 semaines à 14 jours avant le début du cours, des frais d'annulation s'élevant à 50% du montant du cours, mais au maximum à 500 CHF, sont dus.
- Moins de 14 jours avant le début du cours, la totalité des frais de cours est due.
- Les frais de traitement en cas de changement de réservation pour un autre cours/stage futur s'élèvent à 100 CHF. Si le participant/la participante ne se présente pas au cours après avoir changé de réservation, il devra à nouveau s'acquitter de la totalité des frais de cours.
- En cas d'échec à l'examen ou pour la répétition de l'examen, une participation aux frais d'un montant de CHF 120. – est facturée.
- Le simple non-paiement ne vaut pas annulation. L'obligation de paiement demeure intégralement applicable.

6.2 Annulation de cours en cours

En cas d'annulation d'un cours déjà en cours, les frais de cours ne sont pas remboursés, quelle que soit la raison de l'annulation.

6.3 Corrections : indications erronées

Jusqu'à 14 jours avant le cours, il est possible d'indiquer par écrit des informations erronées. Si les corrections ne sont indiquées qu'après cette date, Zuhaus-leben-Akademie se réserve le droit de facturer au participant/à la participante des frais supplémentaires liés à des indications erronées.

7. Réduction du paiement, personne de remplacement

La non-présentation de la personne inscrite aux dates du cours ne donne pas droit à une réduction des frais de cours. Le participant/la participante au cours a le droit de nommer une personne de remplacement pour participer au cours à tout moment avant le début du cours, sans frais supplémentaires.

Cela ne s'applique pas aux cours déjà en cours.

8. Modification, annulation ou exclusion par l'organisatrice

8.1 Modifications et annulations par l'organisatrice

Zuhaus-leben-Akademie se réserve le droit de procéder à des changements de lieu de formation, de dates ou de formateur à court terme pour des raisons importantes. Si les cours ne sont pas organisés, par exemple en raison d'un nombre insuffisant de participants, force majeure (par ex. catastrophes naturelles, pandémies ou grèves) ou de l'absence du formateur, des dates de remplacement seront proposées au participant/à la participante au cours, dans la mesure du possible. Si aucune date de remplacement n'est trouvée ou s'il n'est pas possible de participer à la date de remplacement, les frais d'inscription seront remboursés.

8.2 Exclusion de participants

Zuhause-leben-Akademie se réserve le droit d'exclure des personnes du cours à tout moment lorsqu'un motif valable le justifie. Sont notamment considérés comme motifs valables :

- Comportement perturbateur, irrespectueux ou attaques morales envers d'autres participants, la direction du cours ou toute autre personne
- Menaces verbales ou physiques
- Destruction ou détérioration de matériel
- Falsification de documents (p. ex. certificats, attestations, etc.)
- Fraude lors de devoirs ou d'examens
- Consommation ou détention de substances illégales et d'alcool pendant les cours en présentiel ou en ligne
- Connaissances insuffisantes de la langue allemande ne permettant pas une participation active aux cours

Cette liste n'est pas exhaustive. L'évaluation de la situation relève de la direction du cours compétente, sur place ou en ligne. Une exclusion prend effet immédiatement. Zuhause-leben-Akademie se réserve le droit d'engager, le cas échéant, des poursuites judiciaires.

En cas d'échec, d'interruption prématurée, d'exclusion du cours ou en raison d'absences non justifiées, aucun remboursement des frais de cours n'est accordé et ceux-ci restent dus.

9. Prix, échéance

Le prix de la participation au cours correspond aux prix (en CHF) indiqués sur le site Internet et dans la description du cours, valables au moment de l'inscription.

9.1 Paiement et coordonnées bancaires

En règle générale et sauf indication contraire (par ex. dans la description ou le règlement du cours), le paiement des frais de cours est exigible avant le cours suivi et est payable par virement sur le compte bancaire suivant : ZHL Dienstleistungen GmbH (bénéficiaire), UBS Switzerland AG, 8098 Zürich, IBAN : CH18 0023 0230 9060 6001 D, SWIFT : UBSWCHZH80A

9.2 Duplicatas d'attestations / certificats

Les attestations ou certificats perdus peuvent être réédités sous forme de duplicata moyennant des frais de CHF 50.-.

9.3 Dommages résultant du retard de paiement (art. 106 CO)

En cas de retard de paiement, le participant ou la participante s'engage à indemniser le dommage qui en résulte. L'ensemble des frais de recouvrement, des frais de traitement ainsi que les intérêts moratoires (5 % par an) sont intégralement à la charge du client. Ces frais supplémentaires peuvent dépasser le montant de la créance initiale.

10. Voie de communication

Pour toute question ou demande, l'équipe de Zuhause-leben-Akademie est joignable par téléphone ou par e-mail pendant les horaires d'ouverture indiqués. *Les modifications/annulations et les changements de réservation doivent être effectués dans les délais et par écrit ou par e-mail (info@zhl-akademie.ch).*

11. Mécanismes de retour d'information et stages d'observation

À l'issue de la formation, un retour d'expérience anonyme est recueilli dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité. Zuhause-leben-Akademie se réserve également le droit de demander à des collaborateurs du service de gestion de la qualité de participer au cours pour des stages d'observation.

12. Protection des données et données d'accès personnelles

Les données nécessaires au traitement des affaires sont traitées dans le cadre du traitement des commandes et ne sont enregistrées que dans le cadre des dispositions légales relatives à la protection des données.

Pour les cours organisés en collaboration avec des partenaires/organisations, des données personnelles (telles que prénoms, noms, lieu de naissance - liste non exhaustive) peuvent être transmises au partenaire pour l'établissement du certificat, par exemple à Kinaesthetics Suisse.

Le login pour l'accès à la zone d'inscription protégée de Zuhause-leben-Akademie est personnel et non transmissible, c'est-à-dire qu'il n'est pas permis de transmettre les données de login à des tiers. Une utilisation abusive des données de connexion entraîne un blocage de l'accès et l'exclusion du cours.

La participation aux cours en ligne requiert une connexion Internet fonctionnelle ainsi que du matériel et des logiciels appropriés. Les participants et participantes sont seuls responsables du respect de ces exigences techniques. En cas de problèmes techniques du côté des participants et participantes, aucun droit à un remboursement ou à un rattrapage des prestations de cours n'est accordé. Les dysfonctionnements techniques échappant au contrôle de l'organisatrice n'engagent aucune responsabilité.

13. Droits d'auteur

Tout le matériel de cours mis à disposition dans le cadre des cours est protégé par des droits d'auteur. La reproduction, la transmission ou l'utilisation du matériel en dehors du cours est interdite sans l'autorisation expresse de Zuhause-leben-Akademie.

14. Enregistrements photo, vidéo et audio

Lors des cours en présentiel et des cours en ligne, l'organisatrice peut réaliser des enregistrements photo, vidéo et/ou audio. Ceux-ci peuvent être utilisés à des fins de documentation, de communication et de marketing (p. ex. site Internet, réseaux sociaux, newsletter, supports imprimés).

En s'inscrivant, les participants et participantes donnent leur accord à cet effet. Une opposition est possible à tout moment avant ou pendant le cours et doit être communiquée à la direction du cours. Dans ce cas, il en sera tenu compte dans la mesure du possible. Les contenus déjà publiés ne sont pas concernés par l'opposition.

15. Mesures de santé et de sécurité

Lors des cours en présentiel, tous les participants et participantes sont priés de respecter les consignes de santé et de sécurité en vigueur. Il s'agit notamment des règles d'hygiène, des règles de distance ou du port d'une protection bucco-nasale, si nécessaire. Afin de protéger toutes les personnes concernées, Zuhause-leben-Akademie se réserve le droit d'exclure du cours et de renvoyer chez eux les participants présentant des symptômes de maladie. Dans ce cas, aucun droit au remboursement des frais de cours n'est accordé.

16. Présence d'animaux

Dans les locaux Zuhause-leben-Akademie, la présence d'animaux n'est pas autorisée. Les participants et participantes qui ne respectent pas cette règle peuvent être exclus du cours. Dans ce cas, aucun remboursement des frais de cours ne sera accordé.

Veuillez noter qu'une autre entreprise se trouve dans le bâtiment et que des chiens peuvent y être présents. Cela ne s'applique toutefois pas aux locaux de Zuhause-leben-Akademie.

17. Validité des conditions générales (CGV)

Si certaines dispositions des présentes conditions générales devaient être ou devenir invalides, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. La disposition invalide sera remplacée par une règle qui se rapproche le plus possible de son objectif.

18. Droit applicable, juridiction compétente

Seul le droit suisse est applicable aux présentes CGV et aux relations contractuelles entre le participant/la participante au cours et Zuhause-leben-Akademie. Le for juridique pour tous les litiges est Rheinfelden (AG).