

Conditions générales

1. Application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute proposition, à toute offre ainsi qu'à toute convention réalisées dans le cadre des services fournis par IMC ASBL (principalement court séjour, séjour de convalescence, séjour de vacances, et location de salles dans les centres IMC) et toutes les personnes qui travaillent avec elle ou dont elle est responsable.

IMC ASBL exploite trois centres :

- CM-Zorgverblijf Hooidonk, Langestraat 170, 2240 Zandhoven
- CM-Zorgverblijf Ter Duinen, Louisweg 46, 8620 Nieuwpoort
- Séjours & Santé Spa Nivezé, Route du Tonnelet 76, 4900 Spa

Ces conditions générales l'emportent toujours sur celles du résident, ci-après le « Client ».

2. Conditions d'admissions

Un séjour de convalescence ou de court séjour nécessite une demande d'admission du Client par le médecin traitant, moyennant le formulaire ad hoc disponible sur sejoursetsante.be. La demande de convalescence doit être acceptée par l'Organisme Assureur fédérale du bénéficiaire.

Un séjour de vacances individuelles est en principe possible si le Client est autonome pour les soins d'hygiène et infirmiers. En cas de besoin d'aide pour ces soins, il faut le signaler pour trouver une solution avec des soignants internes ou externes. La capacité pour ces séjours avec soins est limitée.

3. Offres et conventions

Les offres de séjours de vacances sont purement indicatives et sans engagement. Elles expirent si elles n'ont pas été acceptées par le Client dans les 30 jours calendrier. Les offres n'acquiescent valeur de contrat que lorsqu'elles ont été signées par le Client et par IMC ASBL ou lorsque le séjour a été payé par le Client.

Pour les séjours de convalescence et court séjour, le Client signe une convention au plus tard lorsqu'il entame son séjour dans un des Centres IMC. IMC ASBL se réserve en outre le droit de refuser certaines demandes de séjour sans devoir fournir une quelconque justification.

4. Acompte - Factures - prix et paiement

Pour les séjours de convalescence et court séjour, le Client exécute une demande de paiement au bénéfice d'IMC ASBL, correspondant à un séjour de 14 jours dans le centre IMC concerné, au plus tard lors de l'entrée, à titre d'acompte.

Pour les séjours de vacances, le Client paie l'entièreté du séjour à l'avance et au plus tard 1 mois après date de réservation.

Les articles payés durant le séjour et non consommés ne seront pas facturés et seront remboursés au prix coûtant, excepté les médicaments.

Sauf autre indication, les factures d'IMC ASBL sont payables dans les 30 jours suivant leur réception. Si le Client n'est pas d'accord avec le montant du décompte, le Client doit protester la facture par écrit dans les 14 jours suivant réception. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée par le Client. IMC ASBL est en droit de compenser automatiquement les dettes et créances qu'elle a envers le Client.

Si le Client est une entreprise, des intérêts sont dus de plein droit (sans mise en demeure) sur le montant redevable, à partir de la date d'échéance de la facture. Ils sont calculés au taux d'intérêt conformément à la Loi du 2 Août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En cas de retard de paiement, une indemnité pour frais de recouvrement, égale à 10% du montant redevable, est également due.

Si le Client est un consommateur, le recouvrement sera effectué conformément au Livre XIX « Dettes du Consommateur » du Code de droit économique. En cas de non-paiement dans le délai imparti, le montant dû sera majoré, après l'envoi

d'un premier rappel (gratuit) et après expiration d'un délai de 14 jours calendaires, de :

- une indemnité forfaitaire couvrant les frais de recouvrement amiable, calculée comme suit :
 - a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
 - b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros;
 - c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.
- des intérêts de retard calculés au taux d'intérêt conformément à la Loi sur les retards de paiement du 4 mai 2023.

Pour chaque rappel supplémentaire, des frais administratifs de 7,50 €, majorés des frais d'envoi en vigueur au moment de l'envoi, seront facturés. Les intérêts sont capitalisés.

En cas de non-respect par IMC ASBL de son obligation principale, une indemnité identique à celle mentionnée ci-dessus sera due au Client.

5. Règlement intérieur

Le Client est tenu de respecter le règlement intérieur établi par le centre d'IMC ASBL où il séjourne :

- le protocole médical établi par l'équipe médicale et paramédicale
- l'intégrité physique et morale du personnel et des autres résidents
- l'interdiction de fumer dans les bâtiments et à l'extérieur à moins de 10 m de toute entrée/sortie
- l'obligation de paiement du séjour selon les modalités prévues
- l'interdiction de se trouver en état d'ébriété (la consommation d'alcool en quantité raisonnable est tolérée)
- l'interdiction de consommer des substances illicites sur le site
- les horaires et le bon fonctionnement du centre (repas, séance kiné, ...)
- l'interruption possible du séjour si la sécurité du Client ne peut être assurée
- les éventuels engagements que l'asbl a soumis au Client et qu'il a signé pour accord
- l'interdiction d'entrer dans les bâtiments avec un animal, à l'exception des chiens d'assistance.

L'asbl se réserve le droit de mettre fin au séjour si le règlement d'ordre intérieur n'est pas respecté. Le délai sera établi en fonction des éventuelles aides à domicile à mettre en place afin que le retour se passe en toute sécurité.

6. Durée de la convention, interruptions et résiliation

Pour les courts séjours et les séjours de convalescence, elle peut être prolongée de semaine en semaine moyennant paiement des dus et de l'acompte sur la prolongation (une prolongation du séjour vaut acceptation tacite dans le chef du Client), avec un maximum de 60 jours dans les centres en Flandre et de 90 jours en Wallonie.

La durée d'un séjour de vacances est décrite dans l'offre.

En cas d'interruption du séjour de convalescence ou de court séjour pour cause d'hospitalisation, cette période d'interruption n'est pas comptabilisée. Cette clause n'est pas applicable aux séjours de vacances.

Si l'absence dépasse trois jours, IMC ASBL est en droit de facturer 50 € par jour pour conserver la chambre au nom du Client. Sinon, celle-ci devra être libérée selon les conditions de fin de convention.

Le retour après interruption pour cause d'hospitalisation nécessite une nouvelle demande d'admission pour les séjours de convalescence.

Excepté en cas de force majeure, l'interruption définitive par le Client pour des raisons non médicales durant les 14 premiers jours d'un séjour de convalescence ou de court séjour, implique des frais équivalents à 3 jours au prix plein sans intervention de mutuelle. Passé ces 14 premiers jours, aucun frais n'est dû à IMC ASBL si le Client devait interrompre définitivement son séjour.

IMC ASBL peut à tout moment mettre fin au séjour et à la convention unilatéralement et sans intervention judiciaire dans le cas où le Client se trouve en état de cessation de paiement, de faillite, en procédure de réorganisation judiciaire ou en liquidation.

7. La fin de la convention

Le Client s'engage à retirer ses effets personnels au plus tard à la fin de la convention.

À défaut, IMC ASBL retirera ces effets, IMC ASBL ne supportant aucune responsabilité à ce sujet. Le Client ou son représentant légal pourra ensuite prendre rendez-vous pour venir les récupérer dans les 15 jours.

8. Caution

Pour chaque réservation auprès d'IMC ASBL, une caution (somme forfaitaire de 20 €) peut être demandée sous la forme d'un paiement bancaire pour garantir le retour en bon état de la clef et la télécommande de la TV.

9. Modification de la convention

Si, après l'acceptation de l'offre, le Client souhaite apporter des modifications à celle-ci, IMC ASBL n'est pas tenue d'y donner suite. Si, après l'acceptation de l'offre, le Client souhaite modifier le centre IMC, la date d'arrivée et/ou le type du séjour, le Client peut le faire avant son arrivée. IMC ASBL se réserve le droit de refuser (le cas échéant partiellement) ces modifications. Chaque réservation peut être modifiée au maximum une fois.

10. Annulation d'une réservation

Les annulations des séjours de convalescence et de court séjour peuvent être effectuées à tout moment et sans frais, et les séjours de vacances pour autant que l'annulation ait lieu au plus tard 14 jours avant le début du séjour.

Sauf en cas de force majeure (maladie sous certificat médical, décès jusqu'au 2^{ème} degré, etc.), toute annulation d'un séjour de vacances dans les 14 jours précédant le séjour entraîne la facturation de 3 jours au prix plein.

Annulation par le centre IMC : Tout centre IMC se réserve le droit d'annuler une réservation dans certains cas :

- si les obligations concernant l'offre acceptée et les paiements ne sont pas remplies ;
- si un des médecins du centre estime que le centre IMC n'est pas adapté aux exigences médicales spécifiques du Client ;
- si un séjour ne peut pas avoir lieu à la date prévue pour cas de force majeure (voir Art. 11), le centre IMC proposera une autre période au Client. L'offre acceptée sera annulée sans pénalité si le Client n'est plus intéressé.

Lors d'annulations par le centre IMC, le montant déjà payé sera intégralement remboursé au Client.

11. Force majeure et imprévisibilité

Les situations de force majeure telles que les grèves, les troubles à l'ordre public, les mesures administratives et autres événements imprévus sur lesquels IMC ASBL n'a aucun contrôle, libèrent IMC ASBL, pour la durée de la situation de force majeure et dans la mesure de son impact, de ses obligations, sans droit à une réduction de prix ou à une indemnisation pour le Client.

Si, pour l'une des raisons susmentionnées, IMC ASBL n'est pas en mesure de respecter ses engagements à la date convenue, les Parties fixent d'un commun accord une date modifiée sans que le Client ait droit à une quelconque indemnisation.

Si les obligations d'IMC ASBL sont excessivement alourdies par des circonstances imprévisibles et non imputables à l'IMC ASBL, les Parties s'engagent à renégocier les modalités de la convention conformément à l'article 5.74 du Code civil.

Si l'exécution de l'engagement d'IMC ASBL est devenue totalement impossible, IMC ASBL pourra annuler la convention sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

12. Responsabilité

IMC ASBL décline toute responsabilité sauf en cas de faute grave ou intentionnelle. IMC ASBL n'est en outre pas responsable des dommages indirects découlant de sa responsabilité, tels que par exemple, les dommages consécutifs, le manque à gagner, les économies manquées ou les dommages résultant d'une stagnation des activités.

Dans la mesure permise par la loi, le Client renonce à toute possibilité d'introduire une action en responsabilité extracontractuelle à l'encontre d'IMC ASBL ainsi qu'à l'encontre de ses employés, bénévoles et administrateurs. Ses auxiliaires sont tiers bénéficiaires de cette disposition.

Pour les dommages matériels, la responsabilité de l'établissement est limitée à un maximum de 50 euros par sinistre.

Sauf stipulation contraire expresse, IMC ASBL n'est pas responsable des services fournis par les tiers auxquels il fait appel.

Police d'assurance IMC ASBL :

- CM-Zorgverblijf Hooidonk : 11/1530.472.
- CM-Zorgverblijf Ter Duinen: 11/1519.714/03-B
- Séjours & Santé Spa Nivezé : C-11/1519.616

13. Traitement des données à caractère personnel - RGPD

Dans le cadre de la mission confiée par le Client, IMC ASBL traite les données à caractère personnel des personnes de contact indiquées par le Client. Les coordonnées de ces personnes sont traitées à des fins de « gestion de la clientèle », c'est-à-dire pour entrer en contact avec le Client au sujet de la mission. Les données personnelles du Client sont soumises au secret professionnel partagé. Les personnes de contact disposent notamment d'un droit d'accès et de rectification de leurs données, comme précisé dans la politique de confidentialité disponible sur le site web d'IMC ASBL.

14. Droits de propriété intellectuelle

Notre site web, nos logos, textes, photos, noms et, de manière générale, toutes nos communications sont protégés par des droits de propriété intellectuelle qui appartiennent à IMC ASBL, à ses fournisseurs ou à d'autres ayants droit.

Par droits de propriété intellectuelle, on entend les droits de brevet, d'auteur, de marque, de dessin et de modèle et/ou autres droits (de propriété intellectuelle), y compris le savoir-faire technique et/ou commercial, les méthodes et les concepts, qu'ils soient brevetables ou non.

Il est interdit d'utiliser et/ou de modifier les droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans le présent article. Le Client ne peut copier ou reproduire nos dessins, photos, noms, textes, logos, combinaisons de couleurs, etc. sans notre autorisation écrite préalable et expresse.

15. Divisibilité

Si une disposition (partielle) des présentes Conditions générales est totalement ou partiellement invalide, inapplicable ou contraire à une disposition d'une loi impérative applicable, cette disposition (partielle) est réputée ne pas faire partie des présentes Conditions générales. La validité et le caractère exécutoire des autres dispositions (ou parties de dispositions) des présentes Conditions générales n'en sont pas affectés. Si une telle disposition (partielle) invalide, inapplicable ou contraire affecte la nature même des présentes conditions générales, chaque partie s'engage à négocier immédiatement, dans la mesure du possible et de bonne foi, une disposition (partielle) de remplacement juridiquement valable ayant, dans la mesure du possible, le même objectif.

16. Loi applicable et conflits

Seul le droit belge est applicable.

IMC ASBL et le Client s'efforcent de régler leurs différends à l'amiable. Avant d'intenter une action en justice, les parties s'engagent à soumettre leur différend à une médiation sous la direction d'un médiateur agréé.

Si aucun règlement amiable ne peut être trouvé, seuls les tribunaux suivants sont compétents, sans préjudice du droit d'IMC ASBL d'intenter une action en justice devant les tribunaux de la juridiction du Client :

- Zandhoven (Antwerpen) pour CM-Zorgverblijf Hooidonk
- Nieuwpoort (Veurne - Gent) pour CM-Zorgverblijf Ter Duinen
- Spa (Liège) pour Séjours & Santé Spa Nivezé

Les présentes conditions générales peuvent être consultées sur <https://www.sejoursetsante.be/> en néerlandais et français.