

DOSSIER D'ACCUEIL ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Livret d'accueil • Règlement intérieur • Conditions générales de vente

Version consolidée du 20 juillet 2026

Document destiné à l'information des stagiaires, clients et partenaires de SYNERGY SANTÉ.

01

LIVRET D'ACCUEIL

Préparer l'inscription, le financement, le démarrage et le suivi de la formation.

02

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Connaître les règles de santé, de sécurité, de comportement et de discipline.

03

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Comprendre les règles contractuelles, financières, d'annulation et de réclamation.

À RETENIR - la version applicable à une session est celle communiquée ou rendue accessible avant l'engagement. Le programme, la convocation, le devis, la convention ou le contrat individuel complètent ce dossier et prévalent pour les conditions particulières.

SOMMAIRE INTERACTIF

Cliquez sur une rubrique dans le PDF ou utilisez les signets de votre lecteur.

01**LIVRET D'ACCUEIL**

Présentation, inscription, financement, accessibilité, déroulement, droits et réclamations.

p. 3**02****RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Santé, sécurité, assiduité, confidentialité, sanctions et garanties disciplinaires.

p. 12**03****CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Commande, paiement, financement, rétractation, annulation, données et médiation.

p. 19

Documents complémentaires propres à chaque session : programme, convocation, devis ou convention, contrat individuel le cas échéant, informations du financeur et modalités d'évaluation.

01

LIVRET D'ACCUEIL

Les informations utiles pour préparer et vivre votre parcours de formation.

● Inscription et financement

● Accessibilité et accueil

● Déroulement et évaluations

● Droits et réclamations



LIVRET D'ACCUEIL

Actions de formation professionnelle • Version 2.1 applicable au 20 juillet 2026

Bienvenue chez Synergy Santé

Vous venez de vous inscrire ou vous envisagez de participer à une formation proposée par SYNERGY SANTÉ. Ce livret vous présente les informations essentielles pour préparer, suivre et finaliser votre parcours dans de bonnes conditions.

Il complète le programme, la convocation, le devis ou contrat, les conditions générales de vente et le règlement intérieur. En cas de différence, les documents contractuels propres à votre session prévalent.

Votre parcours en quatre temps

1	Avant Inscription, financement et convocation
2	Démarrer Accueil, analyse des besoins et positionnement
3	Pendant Pédagogie, assiduité, évaluations et accompagnement
4	Après Attestation, bilan et amélioration continue

Organisme	SYNERGY SANTÉ - SAS	SIRET	840 598 791 00019
Adresse	26 rue Vendôme - 13007 Marseille	Déclaration d'activité	N° 93 13 17 37 513 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Contact	06 62 90 96 93 contact@synergysante.fr	Qualité / DPC	Qualiopi - actions de formation ANDPC n° 9259

DOCUMENT MAÎTRISÉ - validation par la Direction / comité de pilotage ; revue annuelle et à chaque évolution réglementaire, pédagogique ou organisationnelle significative.

1. Synergy Santé et votre formation

Une offre destinée aux professionnels et aux organisations de santé

Qui sommes-nous ?

SYNERGY SANTÉ est un organisme de formation continue spécialisé dans les secteurs sanitaire, médico-social et social. Les actions peuvent être organisées en inter, en intra, en présentiel, à distance ou en format mixte selon le programme.

L'offre couvre notamment les champs clinique, soins, prévention, urgences, e-santé, organisation, management, santé au travail et pédagogie. Des accompagnements sur mesure peuvent être conçus avec les établissements et structures d'exercice coordonné.

À qui s'adressent nos formations ?

- professionnels de santé libéraux ou salariés ;
- équipes pluriprofessionnelles ;
- établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux ;
- personnes ayant besoin d'un aménagement, après analyse de leurs besoins.

Nature des actions et financements

Certaines actions peuvent relever du DPC, du FIF PL, d'un OPCO ou d'un financement personnel. Seules les actions effectivement enregistrées et publiées comme telles relèvent du dispositif DPC.

La certification Qualiopi atteste de la qualité du processus mis en œuvre pour les actions de formation. Elle ne transforme pas automatiquement une formation en diplôme ou en certification professionnelle.

À RETENIR - sauf mention explicite dans le programme, les formations ne conduisent ni à un diplôme ni à une certification inscrite au RNCP ou au Répertoire spécifique. Les actions réglementées, telles que l'AFGSU ou le Certibiocide, suivent leurs propres règles.

Notre équipe pédagogique

Les formateurs sont sélectionnés au regard de leur expérience, de leurs qualifications et de leur capacité à intervenir sur les objectifs annoncés. Leurs compétences sont suivies et actualisées dans le cadre de la démarche qualité.

Selon la formation, l'équipe peut associer professionnels de santé, cadres, experts juridiques, spécialistes de la pédagogie, de la simulation ou de l'accompagnement des organisations.

Besoin d'information
06 62 90 96 93
contact@synergysante.fr

Référente handicap
Mme Fatiha MEZI
06 62 90 96 93

Difficulté ou réclamation
Direction de SYNERGY SANTÉ
Objet du courriel : « Réclamation »

Adresse
26 rue Vendôme
13007 Marseille

2. De l'inscription au démarrage de la formation

Information, contractualisation, financement puis analyse des besoins

Votre inscription suit un parcours adapté à la prestation :

1	Demande et échange initial Intitulé, public, dates souhaitées, situation professionnelle et vérification des conditions d'accès.
2	Information et contractualisation Programme, prérequis, prix, modalités, délais d'accès, devis, convention ou contrat individuel.
3	Démarche et validation du financement Accord de prise en charge du DPC, du FIF PL, de l'OPCO, de l'employeur ou règlement personnel.
4	Confirmation et convocation Validation de l'inscription, horaires, lieu ou lien de connexion et consignes pratiques.
5	Accueil et analyse des besoins Au début de la formation : attentes, objectifs, acquis initiaux, positionnement et adaptations pédagogiques utiles.

Informations remises avant l'engagement

Selon l'article L. 6353-8 du Code du travail et les exigences Qualiopi, vous disposez notamment des informations suivantes :

- objectifs, contenu, durée et horaires ;
- public, prérequis et modalités d'accès ;
- méthodes, moyens et modalités d'évaluation ;
- titres ou qualités des intervenants ;
- tarif, contacts, accessibilité et règlement intérieur.

Financement : ce qui est acquis ou non

Une demande de financement ne vaut pas accord. La prise en charge est acquise uniquement après confirmation écrite du financeur et dans la limite du montant accepté.

Pour les demandes individuelles FIF PL ou auprès d'un OPCO, prévoyez en principe au moins quinze jours pour l'instruction. Pour le DPC, l'inscription à une action éligible s'effectue selon les règles et disponibilités du portail officiel.

En cas de refus, prise en charge partielle ou absence de règlement du financeur, les conditions du devis, du contrat et des CGV s'appliquent.

DÉLAIS DE RÉTRACTATION - la personne physique qui finance elle-même sa formation dispose du délai prévu par le Code du travail. Un consommateur concluant à distance ou hors établissement peut également bénéficier du délai du Code de la consommation. Reportez-vous au contrat individuel et aux CGV.

3. Accessibilité, inclusion et égalité de traitement

Anticiper les besoins pour rechercher une solution adaptée

Notre démarche en cinq étapes

1	Signaler le besoin Dès le premier contact ou le plus tôt possible avant la session.
2	Analyser la situation Échanger sur les conséquences utiles à l'apprentissage, sans demander d'informations excessives.
3	Étudier les adaptations Lieu, rythme, supports, consignes, outils, pauses, évaluation ou assistance.
4	Confirmer la solution Formaliser ce qui peut être mis en œuvre avec la personne et les acteurs concernés.
5	Suivre pendant la formation Réajuster si une difficulté apparaît et tracer les actions utiles.

Votre contact

Mme Fatiha MEZI
Référente handicap
06 62 90 96 93
contact@synergysante.fr

Exemples d'adaptations étudiées

- accessibilité physique et organisation de la salle ;
- formats ou lisibilité des supports ;
- rythme, pauses et reformulation des consignes ;
- modalités d'évaluation ou outils numériques ;
- mobilisation d'un partenaire ou orientation vers une ressource adaptée.

CONFIDENTIALITÉ - seules les informations nécessaires à l'étude et à la mise en œuvre de l'aménagement sont recueillies. Elles sont partagées uniquement avec les personnes ayant besoin d'en connaître.

ÉGALITÉ ET NEUTRALITÉ - SYNERGY SANTÉ assure un traitement égal des stagiaires, respecte leur liberté d'expression et de conscience et veille à la neutralité des enseignements dans les conditions prévues par le Code du travail.

4. Pendant et après la formation

Pédagogie, assiduité, évaluations et documents de fin de parcours

Approches et moyens pédagogiques

Les méthodes sont choisies en fonction des objectifs, du public, du format et des besoins repérés. Elles peuvent associer :

- apports structurés et échanges de pratiques ;
- études de cas, analyses cliniques et résolution de problèmes ;
- jeux de rôle, simulation et ateliers pratiques ;
- quiz, sondages, vidéos, supports numériques ou serious games ;
- travaux individuels ou en sous-groupes.

Les ajustements pédagogiques restent compatibles avec les objectifs, la durée et la nature de la prestation annoncée.

Assiduité et participation

La présence peut être établie par émargement, relevés de connexion, activités, travaux ou autres preuves adaptées. Le stagiaire respecte les horaires et signale toute absence, retard ou difficulté.

L'assiduité peut conditionner la délivrance des documents de fin de formation et la prise en charge par l'employeur ou le financeur. Aucune indemnisation n'est garantie par SYNERGY SANTÉ.

Évaluation des acquis et des objectifs

Selon la formation, l'évaluation peut comprendre :

- questionnaire ou positionnement initial ;
- quiz, observation, étude de cas ou mise en situation ;
- autoévaluation encadrée et bilan avec le formateur ;
- évaluation finale des acquis ou de l'atteinte des objectifs.

Les dispositifs réglementés peuvent imposer des conditions supplémentaires de présence, d'évaluation ou de validation.

À l'issue de la formation

Sous réserve de la participation effective et des règles propres à l'action, vous recevez les documents prévus : certificat de réalisation ou attestation de fin de formation, résultats d'évaluation lorsqu'ils sont pertinents et document réglementaire éventuel.

Votre appréciation est recueillie afin d'identifier les points forts, difficultés et axes d'amélioration. Les résultats diffusés sont consolidés et présentés sans permettre l'identification des personnes.

USAGES NUMÉRIQUES ET IA - aucune donnée patient, donnée sensible ou information confidentielle ne doit être saisie dans un outil non autorisé. Les contenus pédagogiques assistés par intelligence artificielle font l'objet d'une vérification humaine avant diffusion.

5. Informations pratiques

Présentiel, classe virtuelle, sécurité et assistance

Formation en présentiel

Le lieu exact, les horaires, les contacts, les modalités d'accès et les consignes particulières figurent sur la convocation. Les horaires mentionnés dans le programme ou la convocation prévalent.

- prévoir d'arriver quelques minutes avant le début ;
- respecter les consignes d'accès, de sécurité et d'évacuation du site ;
- signaler au plus tôt tout besoin relatif au transport, à l'accessibilité ou à l'organisation ;
- ne considérer repas, pauses, hébergement ou stationnement comme inclus que si cela est expressément indiqué.

Lorsque la formation a lieu dans un établissement disposant de son propre règlement intérieur, ses règles de santé et de sécurité s'appliquent.

Classe virtuelle ou formation à distance

La convocation précise la plateforme utilisée et le lien de connexion. Le stagiaire doit disposer, sauf indication contraire :

- d'un ordinateur ou d'une tablette compatible ;
- d'une connexion internet stable ;
- d'un microphone et, si nécessaire, d'une webcam ;
- d'un navigateur à jour et des droits nécessaires pour rejoindre la session ;
- d'un environnement calme, confidentiel et adapté à l'apprentissage.

En cas de difficulté, contactez le 06 62 90 96 93 ou contact@synergysante.fr. Signalez immédiatement une coupure afin que les modalités de poursuite ou de rattrapage puissent être étudiées.

Sécurité et incidents

Accident, malaise ou danger Prévenir immédiatement le formateur ou l'accueil du site.	Urgence SAMU : 15 Pompiers : 18 Numéro européen : 112	Évacuation Suivre l'alarme, les consignes du site et rejoindre le point de rassemblement.	Incident numérique Cesser l'utilisation, conserver les éléments utiles et prévenir SYNERGY SANTÉ.
--	--	--	--

CONVOCATION - elle constitue votre document pratique de référence pour la session : vérifiez le lieu ou le lien, les dates, les horaires, le matériel éventuel à prévoir et les coordonnées du contact opérationnel.

6. Vos droits, vos engagements et la confidentialité

Un cadre respectueux, sécurisé et propice aux apprentissages

Vous pouvez attendre de SYNERGY SANTÉ

- une information claire sur les objectifs, prérequis, modalités, prix et évaluations ;
- une analyse de vos besoins au démarrage de la formation et un accompagnement adapté à la prestation ;
- un traitement égal, le respect de votre dignité, de votre liberté d'expression et de conscience ;
- des enseignements dispensés avec neutralité ;
- la possibilité de demander un aménagement ou de signaler une difficulté ;
- la confidentialité et la protection des données vous concernant ;
- le recueil de votre appréciation et le traitement de vos réclamations.

En participant, vous vous engagez à

- prendre connaissance du règlement intérieur et respecter les consignes ;
- être ponctuel, participer activement et justifier les absences demandées ;
- respecter les personnes, les locaux, les matériels et les droits d'auteur ;
- préserver le secret professionnel et anonymiser les situations cliniques ;
- ne pas enregistrer, photographier ou diffuser sans autorisation ;
- ne pas saisir de données sensibles ou confidentielles dans un outil non autorisé ;
- signaler rapidement une difficulté susceptible d'interrompre votre parcours.

Protection et maîtrise de vos informations

Données personnelles

Les données nécessaires à l'inscription, l'assiduité, l'évaluation, la facturation, le financement, les attestations, les réclamations et l'amélioration de la qualité sont traitées selon les finalités et durées applicables.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition ou portabilité, selon les conditions du RGPD, en écrivant à contact@synergysante.fr. Vous pouvez également saisir la CNIL.

Captations et restitutions

Image, voix et références

La prise ou l'utilisation de votre image ou de votre voix fait l'objet d'une information et, lorsque nécessaire, d'une autorisation distincte. Votre participation à une formation ne vaut pas consentement automatique.

Les questionnaires individuels de satisfaction ne sont pas transmis nominativement au Client. Des résultats consolidés ou anonymisés peuvent être communiqués.

7. Difficultés, absences, réclamations et qualité

Nous prévenir tôt permet de rechercher une solution et de limiter les ruptures de parcours

En cas de retard, d'absence ou de risque d'abandon

Prévenez dès que possible le formateur ou l'équipe administrative et indiquez les éléments utiles à la recherche d'une solution.

- vérification d'une erreur de date, lieu ou connexion ;
- échange sur une difficulté pédagogique ou d'accessibilité ;
- étude d'un report ou d'un remplacement lorsque le contrat le permet ;
- information de l'employeur ou du financeur lorsque nécessaire ;
- traçabilité de l'absence, de l'interruption et de la réponse apportée.

Les conséquences financières d'une annulation, d'une absence ou d'un abandon sont définies par le devis, le contrat et les CGV. Les indemnités d'absence ou d'annulation ne sont pas imputables à un financement public ou mutualisé.

Réclamation et traitement

Adressez votre réclamation à contact@synergysante.fr avec l'objet « Réclamation », en indiquant la formation, la date, les faits et la solution attendue. Vous pouvez aussi écrire au siège social.

SYNERGY SANTÉ vise un accusé de réception sous cinq jours ouvrés et une réponse motivée sous trente jours calendaires, sauf situation complexe expliquée.

Le signalement ou la réclamation formulé de bonne foi ne peut justifier une sanction. Les droits propres au consommateur et la médiation éventuelle sont précisés dans les CGV.

Notre démarche qualité

SYNERGY SANTÉ est certifiée Qualiopi pour la catégorie « actions de formation » - certificat n° 03088, valable jusqu'au 29 décembre 2027.

Les appréciations, résultats d'évaluation, incidents, abandons et réclamations sont analysés pour décider et tracer les actions d'amélioration. Les indicateurs de résultats sont publiés sur le site avec leur période de référence et, lorsque possible, le nombre de réponses et le taux de retour.

Site et offre de formation
www.synergysante.fr

Politique de confidentialité
synergysante.fr/politique-de-confidentialite

Références réglementaires
Code du travail : L. 6352-3, L. 6352-4, L. 6353-8 et R. 6352-1 à R. 6352-15
Référentiel national qualité et guide de lecture Qualiopi en vigueur

AU PLAISIR DE VOUS ACCUEILLIR - L'équipe de SYNERGY SANTÉ reste à votre disposition avant, pendant et après votre formation.

02

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le cadre applicable aux stagiaires pendant toute la durée de la formation.

● Santé et sécurité

● Assiduité et comportement

● Confidentialité et numérique

● Discipline et garanties



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Applicable aux stagiaires de la formation professionnelle • Version 2.0 applicable à compter du 19 juillet 2026

Raison sociale	SYNERGY SANTÉ — SAS	SIRET	840 598 791 00019
Siège social	26 rue Vendôme — 13007 Marseille	APE / RCS	85.59A — RCS Marseille 840 598 791
Déclaration d'activité	N° 93 13 17 37 513 — Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.	DPC	Organisme enregistré auprès de l'ANDPC sous le n° 9259
Qualité	Certification Qualiopi — catégorie « actions de formation » — certificat n° 03088, valable jusqu'au 29/12/2027	Référente handicap	Mme Fatiha MEZI — 06 62 90 96 93
Contact	06 62 90 96 93 — contact@synergysante.fr	Site internet	www.synergysante.fr

Document maîtrisé : responsable de validation — Direction ; revue annuelle et à chaque évolution réglementaire ou organisationnelle significative.

FORMATIONS COURTES — les actions actuellement proposées durent au maximum trois jours. La représentation des stagiaires prévue pour les sessions de plus de 500 heures n'est donc pas applicable. Les règles de santé, de sécurité et de discipline restent en revanche applicables pendant toute la formation.

1. Objet et fondement juridique

Le présent règlement intérieur est établi conformément aux articles L. 6352-3 à L. 6352-5 et R. 6352-1 à R. 6352-15 du Code du travail. Il détermine les principales règles applicables en matière de santé, de sécurité, de discipline et, le cas échéant, de représentation des stagiaires.

Il intègre également, lorsque SYNERGY SANTÉ sollicite les financements visés à l'article L. 6316-1 du Code du travail, les principes d'égalité de traitement, de liberté d'expression et de conscience et de neutralité des enseignements prévus par l'article L. 6352-4, dans sa rédaction en vigueur depuis le 27 juin 2026.

2. Champ d'application et articulation avec le lieu d'accueil

Le règlement s'applique à toute personne inscrite à une action de formation organisée par SYNERGY SANTÉ, pendant toute sa durée, dans les locaux de l'organisme, dans des locaux mis à disposition, sur un site client, lors d'activités extérieures organisées ou à distance. Il s'applique également aux temps de pause et espaces associés lorsqu'ils relèvent de l'organisation de la formation.

Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement disposant de son propre règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité de cet établissement s'appliquent conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail. Les règles disciplinaires et pédagogiques de SYNERGY SANTÉ demeurent applicables, sous réserve des dispositions impératives du site d'accueil.

Le règlement est remis ou rendu accessible avant l'inscription définitive et tout règlement de frais, avec les informations prévues à l'article L. 6353-8 du Code du travail. L'inscription et la participation emportent l'obligation de le respecter.

3. Égalité de traitement, liberté de conscience et respect des personnes

SYNERGY SANTÉ assure un traitement égal des stagiaires. Toute discrimination, violence, menace, intimidation, injure, comportement sexiste, harcèlement moral ou sexuel et toute mesure de représailles envers une personne ayant signalé de bonne foi une difficulté sont interdits.

La liberté d'expression et de conscience est respectée. Les échanges doivent rester compatibles avec les objectifs pédagogiques, la dignité des personnes, la confidentialité, la sécurité et le bon déroulement de la formation. Les enseignements sont dispensés avec neutralité ; aucune pression idéologique, politique, philosophique ou religieuse n'est admise.

Tout stagiaire peut signaler une situation à la Direction ou à contact@synergysante.fr. Un signalement est traité avec discrétion, impartialité et dans le respect des droits des personnes concernées.

4. Principes généraux de santé et de sécurité

Chaque stagiaire veille à sa sécurité et à celle d'autrui, respecte les consignes générales et particulières communiquées par SYNERGY SANTÉ, le formateur ou le site d'accueil, et utilise les locaux, équipements, produits et matériels conformément à leur destination.

Toute situation dangereuse, défectuosité, incident, malaise ou accident doit être immédiatement signalé au formateur ou au responsable du site. Le stagiaire ne doit pas manipuler un matériel, produit ou dispositif pour lequel il n'a reçu ni autorisation ni consigne adaptée.

Lorsqu'une mise en situation, une simulation ou un atelier pratique est organisé, les consignes, équipements de protection et limites d'utilisation annoncés par le formateur doivent être strictement respectés. L'arrêt immédiat d'un exercice peut être demandé en cas de risque ou de difficulté de santé.

5. Incendie, urgence, accident et évacuation

Les consignes d'incendie et d'évacuation du lieu de formation doivent être connues et respectées. En cas d'alarme, les stagiaires cessent immédiatement l'activité, suivent les instructions, rejoignent le point de rassemblement et n'utilisent pas les ascenseurs, sauf consigne spécifique du site.

En cas d'urgence, prévenir sans délai le formateur ou l'accueil du site et, selon la situation, contacter le 15, le 18 ou le 112. Toute personne ayant connaissance d'un accident ou d'un incident contribue à l'alerte sans se mettre elle-même en danger.

6. Hygiène, substances et prévention des risques sanitaires

Une tenue propre, correcte et compatible avec les activités prévues est exigée. Les règles d'hygiène, de prévention des infections et, le cas échéant, les protocoles sanitaires du lieu d'accueil doivent être respectés. Les équipements de protection requis sont portés selon les consignes.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les espaces où la loi ou le règlement du site l'interdit, d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits illicites, et de participer sous l'emprise d'une substance altérant la vigilance ou mettant en danger les personnes. Les médicaments prescrits restent sous la responsabilité de la personne, qui signale au formateur uniquement les limitations utiles à sa sécurité.

7. Accès, horaires, assiduité et absences

Le stagiaire respecte les horaires indiqués sur la convocation, les modalités de contrôle d'accès et les consignes d'accueil. Il signe les feuilles d'émargement ou réalise les validations de présence prévues. Toute fraude ou fausse déclaration d'assiduité est interdite.

Tout retard, absence, départ anticipé ou interruption doit être signalé dès que possible au formateur ou à SYNERGY SANTÉ et, lorsque nécessaire, à l'employeur. Les justificatifs demandés sont transmis dans un délai raisonnable. Les absences et retards peuvent être communiqués au Client ou au financeur lorsqu'ils conditionnent le suivi ou la prise en charge de la formation.

Les sorties pendant les temps de formation sont possibles avec l'accord du formateur, sauf urgence. Le stagiaire qui quitte le site sans en informer l'équipe s'expose à ne plus pouvoir être comptabilisé comme présent pendant la période concernée.

8. Comportement, locaux, matériels et effets personnels

Chaque stagiaire adopte un comportement courtois et respectueux, veille au calme nécessaire aux apprentissages et respecte les locaux, matériels, documents et équipements mis à disposition. Les téléphones sont placés en mode silencieux et ne sont utilisés pendant les séquences que pour un motif pédagogique, professionnel urgent ou avec l'accord du formateur.

Il est interdit de dégrader, détourner, emporter ou utiliser sans autorisation un bien, un équipement, un support ou une ressource appartenant à SYNERGY SANTÉ, au lieu d'accueil, au formateur ou à un tiers. Les effets personnels restent sous la surveillance de leur propriétaire.

9. Confidentialité, déontologie et données de santé

Les stagiaires sont tenus à la discrétion et, lorsque leur profession l'exige, au secret professionnel. Les cas cliniques, retours d'expérience et situations évoquées pendant la formation doivent être anonymisés. Aucune donnée permettant d'identifier un patient, un collègue, un établissement ou un tiers ne doit être communiquée dans un support, un exercice, un outil collaboratif ou une conversation non autorisée.

Les principes déontologiques et les règles propres à la profession ou au dispositif de formation restent applicables. Les échanges au sein du groupe ne peuvent être enregistrés, photographiés, filmés ou diffusés sans autorisation préalable et, lorsqu'une personne est identifiable, sans base légale appropriée ou consentement requis.

10. Outils numériques, formation à distance et intelligence artificielle

Les identifiants de connexion sont personnels. Le stagiaire protège ses accès, utilise les outils numériques conformément aux consignes et s'abstient de tout accès frauduleux, perturbation, téléchargement illicite, diffusion malveillante ou atteinte à la sécurité des systèmes.

En formation à distance, le stagiaire rejoint les séquences aux horaires prévus, maintient un environnement compatible avec l'apprentissage et respecte les mêmes règles de comportement, confidentialité et assiduité qu'en présentiel. Les difficultés techniques sont signalées sans délai afin qu'une solution soit recherchée.

Aucune donnée de patient, donnée sensible, information confidentielle ou donnée personnelle ne doit être saisie dans un outil d'intelligence artificielle ou un service numérique non expressément autorisé. Les productions issues de l'IA ne doivent pas être présentées comme personnelles ou fiables sans vérification humaine et sans respect des consignes pédagogiques.

11. Accessibilité et situations particulières

Toute personne ayant besoin d'un aménagement peut contacter, le plus tôt possible, la référente handicap, Mme Fatiha MEZI, au 06 62 90 96 93 ou à contact@synergysante.fr. Les informations recueillies sont limitées à ce qui est nécessaire à l'étude et à la mise en œuvre des adaptations.

Un stagiaire qui rencontre une difficulté de santé, de sécurité, de compréhension, d'accès ou d'organisation est invité à en informer le formateur ou la Direction afin qu'une solution adaptée soit recherchée. Aucun diagnostic médical n'est exigé au-delà de ce qui est strictement nécessaire et légalement justifié.

12. Définition et échelle des sanctions

Constitue une sanction toute mesure, autre qu'une observation verbale, prise par la Direction ou son représentant à la suite d'un agissement considéré comme fautif, qu'elle affecte immédiatement ou non la présence du stagiaire ou la continuité de sa formation. Les amendes et autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Selon la nature, la gravité, les circonstances et la répétition des faits, les sanctions susceptibles d'être prononcées sont :

- l'avertissement écrit ;
- le blâme ;
- l'exclusion temporaire de la formation ;
- l'exclusion définitive de la formation.

Toute sanction est individuelle, proportionnée et motivée. Une observation pédagogique, un rappel verbal à une règle ou une mesure de prévention ne constitue pas une sanction disciplinaire lorsqu'il ne s'agit pas de punir un comportement fautif.

13. Garanties et procédure disciplinaires

Information préalable et sanctions sans incidence sur la présence

Aucune sanction ne peut être infligée sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Pour un avertissement ou une mesure de même nature n'ayant aucune incidence sur sa présence ou la continuité de la formation, cette information préalable demeure obligatoire ; la procédure d'entretien prévue ci-dessous n'est pas imposée par l'article R. 6352-5.

Sanction ayant une incidence sur la présence

Lorsque la sanction envisagée affecte, immédiatement ou non, la présence du stagiaire, la Direction ou son représentant :

- convoque le stagiaire par écrit, par lettre recommandée ou remise contre décharge, en précisant l'objet, la date, l'heure et le lieu de l'entretien ;
- mentionne dans la convocation la possibilité de se faire assister par la personne de son choix, notamment un éventuel délégué de stage ;
- indique lors de l'entretien le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée par lettre recommandée ou remise contre récépissé. La Direction informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise, lorsque ces acteurs sont concernés.

FORMATIONS DE TROIS JOURS — la brièveté de la session ne supprime pas cette procédure. Si un comportement rend indispensable une mise à l'écart immédiate pour protéger les personnes ou le bon déroulement de la formation, une exclusion temporaire conservatoire peut être décidée. Elle n'est pas une sanction définitive : toute sanction ultérieure doit respecter les articles R. 6352-4 à R. 6352-7 du Code du travail.

14. Représentation des stagiaires

Les actions actuellement proposées par SYNERGY SANTÉ durent au maximum trois jours. Elles ne relèvent donc pas de l'élection des délégués prévue par l'article R. 6352-9 du Code du travail pour les sessions d'une durée totale supérieure à cinq cents heures.

Si une action dépassant ce seuil devait être organisée, SYNERGY SANTÉ procéderait à l'élection simultanée d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant et appliquerait les articles R. 6352-9 à R. 6352-15 relatifs au scrutin, au mandat et aux attributions des représentants.

15. Réclamations, difficultés et amélioration de la qualité

Toute difficulté relative à l'application du présent règlement, à la sécurité, à l'accessibilité, aux conditions d'accueil ou au déroulement de la formation peut être signalée au formateur, à la Direction ou à contact@synergysante.fr. Une réclamation formelle peut être adressée avec l'objet « Réclamation » en précisant la formation, la date et les faits concernés.

Dans le cadre de sa démarche Qualiopi, SYNERGY SANTÉ analyse les incidents, difficultés, abandons, réclamations et appréciations utiles afin de décider et tracer les actions correctives ou d'amélioration. L'exercice de bonne foi d'un droit de signalement ou de réclamation ne peut justifier une sanction.

16. Entrée en vigueur, diffusion et révision

Le présent règlement entre en vigueur le 19 juillet 2026. Il est remis ou rendu accessible aux stagiaires avant leur inscription définitive et peut être consulté pendant la formation. La version opposable est celle communiquée pour la session concernée.

Il fait l'objet d'une revue au moins annuelle et à chaque évolution réglementaire, organisationnelle ou pédagogique significative. Toute modification est datée, validée et diffusée avant son application aux nouvelles sessions, sauf disposition impérative immédiatement applicable.

ANNEXE — Principales références de conformité

- **Code du travail** — Articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-8 et R. 6352-1 à R. 6352-15.
- **Évolution du 27 juin 2026** — Article L. 6352-4 relatif à l'égalité de traitement, la liberté d'expression et de conscience et la neutralité des enseignements pour les organismes sollicitant les fonds visés à l'article L. 6316-1.
- **Données et confidentialité** — Règlement (UE) 2016/679, loi Informatique et Libertés modifiée et obligations professionnelles applicables aux données de santé.
- **Qualiopi** — Référentiel national qualité et guide de lecture en vigueur — information, accessibilité, accompagnement, recueil des appréciations, réclamations et amélioration continue.

POINT DE GESTION DOCUMENTAIRE — conserver la version diffusée avec la convocation ou les documents d'inscription, la preuve de mise à disposition et, en cas de modification, l'historique des versions et la validation de la Direction.

03

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les règles contractuelles applicables aux prestations de formation.

● Commande et information

● Prix et financement

● Annulation et rétractation

● Réclamations et médiation



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Actions de formation professionnelle • Version 2.0 applicable à compter du 19 juillet 2026

Raison sociale	SYNERGY SANTÉ — SAS	SIRET	840 598 791 00019
Siège social	26 rue Vendôme — 13007 Marseille	APE / RCS	85.59A — RCS Marseille 840 598 791
Déclaration d'activité	N° 93 13 17 37 513 — Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.	DPC	Organisme enregistré auprès de l'ANDPC sous le n° 9259
Qualité	Certification Qualiopi — catégorie « actions de formation » — certificat n° 03088, valable jusqu'au 29/12/2027	Référent handicap	Mme Fatiha MEZI — 06 62 90 96 93
Contact	06 62 90 96 93 — contact@synergysante.fr	Site internet	www.synergysante.fr

Document maîtrisé : responsable de validation — Direction / comité de pilotage ; revue annuelle et à chaque évolution réglementaire significative.

À RETENIR — les présentes CGV sont complétées par le devis, la convention ou le contrat individuel, le programme, la convocation et le règlement intérieur. Les conditions particulières acceptées prévalent en cas de contradiction.

1. Objet, champ d'application et définitions

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les prestations de formation professionnelle proposées par la SAS SYNERGY SANTÉ, en inter-entreprises, en intra-entreprise, en présentiel, à distance ou selon un format mixte. Elles sont communiquées avant toute commande et identifiées par leur numéro de version.

Client professionnel. Toute personne morale ou personne physique agissant pour les besoins de son activité professionnelle et achetant ou finançant une prestation.

Stagiaire ou bénéficiaire. Toute personne physique participant à la formation, qu'elle soit ou non le Client payeur.

Personne physique autofinçant sa formation. Toute personne concluant à titre individuel et à ses frais un contrat de formation régi notamment par les articles L. 6353-3 à L. 6353-7 du Code du travail.

Consommateur. Toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle. Les dispositions impératives du Code de la consommation s'appliquent lorsqu'elle possède cette qualité.

2. Documents contractuels, commande et inscription

La commande devient ferme après acceptation écrite du devis ou de la proposition commerciale et, selon le cas, signature d'une convention de formation ou d'un contrat individuel. La signature électronique et l'acceptation par courriel sont admises dès lors qu'elles permettent d'identifier les parties et les documents acceptés.

Pour une entreprise ou un financeur, le devis approuvé ou le bon de commande peut tenir lieu de convention lorsqu'il comporte les mentions prévues à l'article D. 6353-1 du Code du travail ou y renvoie par annexe. Pour une personne physique finançant elle-même sa formation, un contrat distinct est obligatoirement conclu avant l'inscription définitive et tout paiement.

L'ordre de priorité contractuel est le suivant : conditions particulières ou contrat individuel, convention ou devis accepté, programme, présentes CGV, règlement intérieur. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent qu'après acceptation écrite de SYNERGY SANTÉ.

3. Information préalable, analyse du besoin et accessibilité

Avant l'inscription définitive, SYNERGY SANTÉ met à disposition les objectifs et le contenu, les prérequis, la durée, les horaires, les modalités et délais d'accès, les méthodes mobilisées, les modalités d'évaluation, les titres ou qualités des intervenants, le tarif, les contacts utiles et le règlement intérieur, conformément notamment à l'article L. 6353-8 du Code du travail et aux exigences d'information du référentiel Qualiopi.

Le besoin du Client et du Stagiaire est analysé avant la formation. Un positionnement ou questionnaire préalable peut être demandé afin de vérifier les prérequis et d'adapter les objectifs, méthodes, exemples ou évaluations. Les informations recueillies doivent présenter un lien direct et nécessaire avec la formation.

Personnes en situation de handicap

Toute demande d'aménagement peut être adressée, le plus tôt possible, à la référente handicap, Mme Fatiha MEZI, au 06 62 90 96 93 ou à contact@synergysante.fr. SYNERGY SANTÉ analyse les besoins avec la personne et, le cas échéant, le Client, recherche les adaptations raisonnables et mobilise ses partenaires. Si l'adaptation ne peut être mise en œuvre, une orientation vers une ressource adaptée est proposée. Seules les informations strictement nécessaires sont recueillies et partagées avec les personnes ayant besoin d'en connaître.

4. Organisation et réalisation de la formation

La convocation précise les dates, horaires, lieu ou modalités de connexion, contacts et consignes utiles. Le Stagiaire s'engage à respecter les horaires, les règles de sécurité, le règlement intérieur, les consignes pédagogiques et les règles de confidentialité applicables.

Les ajustements pédagogiques rendus nécessaires par le niveau du groupe, l'actualité professionnelle ou la progression des participants sont possibles s'ils ne modifient pas substantiellement les objectifs, la durée, le prix ou la nature de la prestation. Toute modification substantielle fait l'objet d'une information et, si nécessaire, d'un accord écrit.

Pour les formations à distance, les prérequis techniques, modalités d'assistance, moyens de suivi de l'assiduité et conditions d'accès sont communiqués avant l'inscription. Le Stagiaire s'assure de disposer d'un équipement et d'une connexion compatibles, sauf fourniture expressément prévue au devis.

SYNERGY SANTÉ peut recourir à un intervenant ou sous-traitant qualifié. Elle reste responsable de la conformité de la prestation et impose à ses partenaires les obligations utiles en matière de confidentialité, de protection des données, de qualification et de qualité.

5. Évaluation, assiduité et documents de fin de formation

L'assiduité peut être établie par feuilles d'émargement, relevés de connexion, travaux, évaluations, attestations ou tout autre moyen pertinent. Les modalités d'évaluation des acquis sont définies dans le programme et peuvent comprendre quiz, mises en situation, études de cas, observation ou autoévaluation encadrée.

Sous réserve de la participation effective et des conditions propres à l'action, SYNERGY SANTÉ remet les documents prévus : attestation de fin de formation ou certificat de réalisation, résultats d'évaluation lorsque pertinent et, pour les formations réglementées, attestation ou certificat selon les règles du dispositif concerné.

Les questionnaires individuels de satisfaction ne sont pas transmis nominativement au Client. Une synthèse ou des résultats anonymisés peuvent lui être communiqués, dans le respect de la confidentialité et de la protection des données.

NATURE DES FORMATIONS — sauf mention explicite contraire dans le programme, les formations ne conduisent ni à un diplôme ni à une certification inscrite au RNCP ou au Répertoire spécifique. Les dispositifs réglementés tels que DPC, AFGSU ou Certibiocide obéissent en outre à leurs textes, habilitations et règles propres.

6. Prix, facturation et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros. Le régime de TVA applicable est celui mentionné sur le devis et la facture. À la date de la présente version, la mention utilisée par SYNERGY SANTÉ est : « TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts », sous réserve de l'évolution de sa situation fiscale.

Client professionnel

Sauf conditions particulières, un acompte de 30 % peut être facturé à la commande et le solde est exigible au plus tard à la date indiquée sur la facture. Les paiements sont réalisés par virement, chèque ou carte bancaire selon les moyens proposés. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord écrit.

Toute somme impayée à son échéance par un Client professionnel entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, des pénalités calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement par facture impayée. Lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce.

Prise en charge par un tiers financeur

Le Client demeure responsable des démarches et de l'obtention de l'accord écrit de l'OPCO, du FIF PL, de l'ANDPC ou de tout autre financeur avant le début de la formation. L'accord de prise en charge ne vaut paiement qu'à concurrence des sommes effectivement réglées. En cas de refus, prise en charge partielle, déchéance ou non-paiement imputable au Client ou au Stagiaire, le solde reste dû par le Client, sous réserve des dispositions impératives applicables et des conditions particulières.

Les règles d'éligibilité, plafonds, indemnités et remboursements relèvent du financeur. SYNERGY SANTÉ ne garantit ni l'éligibilité ni le remboursement et veille à ne pas présenter une prise en charge comme acquise avant confirmation officielle.

7. Dispositions propres à la personne physique autofinançant sa formation

Un contrat de formation professionnelle conforme aux articles L. 6353-3 et suivants du Code du travail est conclu avant l'inscription définitive et tout règlement. Il précise notamment la nature, la durée, le programme, l'objet, les prérequis, les modalités de réalisation et d'évaluation, les références des formateurs, les conditions financières et les conséquences d'une cessation anticipée.

Le Stagiaire dispose d'un délai de dix jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai. À son expiration, le premier paiement ne peut excéder 30 % du prix convenu ; le solde est payé au fur et à mesure du déroulement de la formation selon l'échéancier du contrat. Pour une formation très courte, le solde peut être facturé à l'issue de la prestation.

En cas de force majeure dûment reconnue empêchant le Stagiaire de poursuivre la formation, le contrat peut être rompu et seules les prestations effectivement dispensées sont dues à proportion de leur valeur prévue au contrat, conformément à l'article L. 6353-7 du Code du travail.

8. Droit de rétractation du consommateur pour un contrat à distance ou hors établissement

Lorsque le Client a la qualité de consommateur et que le contrat est conclu à distance ou hors établissement, il dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif, au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Lorsque les règles du Code du travail et du Code de la consommation se cumulent, SYNERGY SANTÉ applique le délai le plus favorable au consommateur.

Si le consommateur demande expressément que la formation commence avant l'expiration du délai de quatorze jours, il reste redevable, en cas de rétractation après le début d'exécution, du montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à sa notification. Le droit de rétractation ne peut être perdu avant la fin du délai qu'après exécution complète du service et accord exprès du consommateur reconnaissant cette perte, dans les conditions légales.

9. Annulation, report, remplacement et abandon

Annulation par un Client professionnel — formation inter-entreprises

Toute annulation est notifiée par écrit. Sauf conditions particulières acceptées :

- au moins 10 jours ouvrés avant le début : aucune indemnité, hors frais externes non récupérables préalablement acceptés ;
- de 5 à 9 jours ouvrés avant le début : indemnité égale à 50 % du prix ;
- moins de 5 jours ouvrés avant le début, absence non signalée ou abandon sans motif légitime : indemnité égale à 100 % du prix.

Le remplacement du participant par une personne satisfaisant aux prérequis peut être accepté sans frais jusqu'au début de la session. Pour une formation intra-entreprise, les conditions du devis prévalent ; les travaux de conception déjà réalisés et les frais engagés non récupérables peuvent être facturés sur justificatifs.

Les indemnités d'annulation ou d'absence ne constituent pas des dépenses de formation professionnelle et sont facturées séparément ; elles ne peuvent être imputées à un financement public ou mutualisé.

Annulation ou report par SYNERGY SANTÉ

SYNERGY SANTÉ peut reporter ou annuler une session notamment en cas d'effectif insuffisant, indisponibilité imprévisible d'un intervenant, impossibilité matérielle ou force majeure. Le Client en est informé dans les meilleurs délais. Une solution de remplacement est proposée ; à défaut d'accord, les sommes perçues au titre de la prestation non réalisée sont remboursées, sans autre indemnité, sous réserve des droits impératifs du consommateur.

10. Responsabilité et force majeure

Chaque partie répond de l'exécution de ses obligations. SYNERGY SANTÉ souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité. Les contenus transmis ont une finalité pédagogique et ne remplacent ni une décision clinique, ni un avis juridique, fiscal ou ordinal individualisé.

Constitue un cas de force majeure l'événement remplissant les conditions de l'article 1218 du Code civil. La partie concernée informe l'autre partie et prend les mesures raisonnables pour limiter les conséquences. L'empêchement temporaire suspend l'obligation ; s'il devient définitif, le contrat est résolu pour la partie non exécutée. L'indisponibilité d'un intervenant n'est traitée comme une force majeure que si les conditions légales sont réunies et qu'aucun remplacement ou report raisonnable n'est possible.

Pour les Clients professionnels, la responsabilité de SYNERGY SANTÉ est limitée aux dommages directs, prévisibles et prouvés résultant d'une faute qui lui est imputable. Cette limitation ne s'applique pas aux dommages corporels, à la faute lourde ou dolosive, ni dans les autres cas où la loi interdit une limitation.

11. Propriété intellectuelle

Les programmes, supports, scénarios, méthodes, outils, visuels et contenus remis ou accessibles pendant la formation sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété de leur auteur ou titulaire. Le Stagiaire bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable, pour ses besoins professionnels propres.

Toute reproduction, adaptation, diffusion, mise en ligne, transmission à des tiers, commercialisation ou réutilisation pour animer une formation est interdite sans autorisation écrite préalable, sous réserve des exceptions légales. Les marques, contenus et ressources de tiers restent soumis aux droits de leurs titulaires.

12. Confidentialité, image et usages numériques

Les parties préservent la confidentialité des informations non publiques auxquelles elles accèdent à l'occasion de la préparation ou de la réalisation de la formation. Les cas cliniques, retours d'expérience et travaux de groupe doivent être anonymisés ; aucune donnée permettant d'identifier un patient ou un tiers ne doit être communiquée dans les supports, outils collaboratifs ou exercices.

Le nom, le logo ou la qualité de Client ne peuvent être utilisés comme référence commerciale par SYNERGY SANTÉ qu'après une autorisation écrite distincte. La captation ou l'utilisation de l'image ou de la voix d'un Stagiaire fait également l'objet d'une information et, lorsque requis, d'un consentement séparé précisant les finalités et la durée.

Lorsqu'un outil d'intelligence artificielle ou un service numérique est utilisé, aucune donnée patient, donnée sensible, information confidentielle ou donnée personnelle ne doit être saisie dans un outil non expressément autorisé. Les productions assistées par IA destinées aux Stagiaires font l'objet d'une vérification humaine, pédagogique et scientifique avant diffusion.

13. Données à caractère personnel

SYNERGY SANTÉ traite les données nécessaires à la gestion des demandes, inscriptions, conventions, convocations, assiduité, évaluations, attestations, financements, facturation, réclamations, obligations légales et amélioration de la qualité. Les bases juridiques sont, selon les traitements, l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime ou le consentement.

Les données sont accessibles aux personnels habilités, intervenants ayant besoin d'en connaître, financeurs, autorités ou prestataires techniques dans la limite de leurs missions. Elles sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités et obligations applicables, selon la politique de confidentialité et le registre des traitements. Les données relatives au handicap ou à la santé font l'objet d'une protection renforcée et d'une stricte minimisation.

Toute personne peut exercer, selon les conditions du RGPD, ses droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité, ou retirer son consentement, en écrivant à contact@synergysante.fr ou à SYNERGY SANTÉ, 26 rue Vendôme, 13007 Marseille. Elle peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Politique de confidentialité : www.synergysante.fr/politique-de-confidentialite/

14. Qualité, appréciations et réclamations

Dans le cadre de sa démarche qualité et du référentiel Qualiopi, SYNERGY SANTÉ recueille les appréciations des Stagiaires et, lorsque pertinent, des Clients, financeurs et intervenants. Elle analyse les résultats, difficultés, abandons et réclamations afin de décider et tracer les actions d'amélioration utiles.

Toute réclamation peut être adressée à contact@synergysante.fr avec l'objet « Réclamation », ou par courrier à l'adresse du siège, en précisant la formation, la date et les faits concernés. SYNERGY SANTÉ adresse un accusé de réception dans un délai cible de cinq jours ouvrés et une réponse motivée dans un délai cible de trente jours calendaires, sauf situation complexe dûment expliquée.

Le Stagiaire peut signaler à tout moment une difficulté d'accès, d'apprentissage, de connexion, de santé ou d'organisation afin qu'une solution adaptée soit recherchée et que les risques de rupture de parcours soient limités.

15. Droit applicable, règlement amiable, médiation et juridiction

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles se rattachent sont soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable à tout différend au moyen d'une réclamation écrite et circonstanciée.

Client consommateur

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par SYNERGY SANTÉ, conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation. Il conserve le droit de saisir la juridiction légalement compétente.

À COMPLÉTER AVANT DIFFUSION AUX CONSOMMATEURS — inscrire ici le nom, l'adresse postale et le site internet du médiateur de la consommation avec lequel SYNERGY SANTÉ a conclu une convention. Cette désignation ne peut pas être inventée et doit également figurer sur le site et les bons de commande.

Client professionnel

LORSQUE L'ARTICLE 48 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE LE PERMET ET ENTRE PARTIES AYANT TOUTES LA QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE. DANS LES AUTRES CAS, LA JURIDICTION TERRITORIALEMENT COMPÉTENTE EST DÉTERMINÉE PAR LES RÈGLES LÉGALES.

16. Entrée en vigueur, modification et divisibilité

La présente version entre en vigueur le 19 juillet 2026 et s'applique aux commandes acceptées à compter de cette date. La version opposable est celle remise ou rendue accessible au Client avant son engagement. Toute nouvelle version s'applique uniquement aux commandes futures, sauf accord des parties ou disposition impérative.

La nullité éventuelle d'une clause n'affecte pas les autres stipulations. Les parties remplacent la clause concernée par une stipulation valide se rapprochant autant que possible de son objet, sans priver le Client des protections impératives qui lui sont reconnues.

ANNEXE 1 — Formulaire type de rétractation

UTILISATION — ce formulaire est destiné au consommateur concluant à distance ou hors établissement. La personne autofinçant sa formation au titre du Code du travail exerce son délai de dix jours par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à son contrat individuel.

À l'attention de : SYNERGY SANTÉ — 26 rue Vendôme, 13007 Marseille — contact@synergysante.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de formation désignée ci-dessous :

Intitulé de la formation	
Date(s) prévue(s)	
Contrat / commande conclu(e) le	
Nom et prénom du consommateur	
Adresse	
Courriel / téléphone	
Date et signature (si envoi papier)	

Le consommateur peut adresser ce formulaire ou toute déclaration claire avant l'expiration du délai de quatorze jours. Il lui appartient de conserver une preuve de l'envoi.

ANNEXE 2 — Principales références de conformité

- **Code du travail** — Articles L. 6352-12, L. 6353-1, D. 6353-1 et L. 6353-3 à L. 6353-8.
- **Code de commerce** — Articles L. 441-10 et D. 441-5 relatifs aux retards de paiement entre professionnels.
- **Code de la consommation** — Information précontractuelle, rétractation à distance et médiation de la consommation.
- **Protection des données** — Règlement (UE) 2016/679 et loi Informatique et Libertés modifiée.
- **Qualiopi** — Référentiel national qualité et guide de lecture en vigueur — information, adaptation, accessibilité, appréciations, réclamations et amélioration continue.

POINT DE VALIDATION INTERNE — avant publication, la Direction doit confirmer le régime de TVA affiché et renseigner le médiateur de la consommation effectivement conventionné. Une validation juridique professionnelle demeure recommandée pour les clauses commerciales propres à l'activité et aux financeurs mobilisés.