

A. CONDITIONS DE SERVICE AIDE-SOIGNANT A

Article 1 - Définitions

1.1 Heures justifiables : les heures pour lesquelles le prestataire de soins et le demandeur de soins conviennent qu'elles ont été effectivement effectuées par le prestataire de soins dans le cadre d'une demande de soins. Ces heures peuvent différer des heures convenues.

1.2 Compte : le compte personnel que le Demandeur de soins crée sur la Plate-forme et par lequel le Demandeur de soins accèdera à la Plate-forme et pourra utiliser les Services offerts par ClickCare au Demandeur de soins.

1.3 ClickCare : ClickCare BV avec le numéro d'entreprise 0764.848.067 et le siège social à 2060 Anvers, Lange Lobroekstraat 36, bus 12.

1.4 Clic (s) : l'acceptation par le demandeur de soins de la candidature d'un prestataire de soins pour une demande de soins, qui est ensuite confirmée par le prestataire de soins de manière définitive.

1.5 Données de contact : (prénom) nom, le cas échéant nom de l'entité juridique, numéro d'entreprise, adresse (électronique), numéro de téléphone, et autres données requises lors de l'enregistrement du demandeur de soins.

1.6 Service (s) : les services fournis par le prestataire de soins à la demande du demandeur de soins, en exécution de la demande de soins.

1.7 Service : le service concret fourni par ClickCare au demandeur de soins.

1.8 Utilisateur (s) : tous les demandeurs et prestataires de soins qui possèdent un compte.

1.9 Heures convenues : le nombre d'heures à effectuer par le prestataire de soins qui est indiqué en premier dans la demande de soins (heures de début et de fin).

1.10 Taux horaire convenu : le prix de l'heure mis en premier dans la demande de soins.

1.11 Force majeure : la survenance d'un événement ou d'une circonstance qui rend impossible l'exécution de la demande de soins (de manière temporaire ou permanente) et qui n'est pas imputable à la partie qui l'invoque.

1.12 Plateforme : la plateforme d'échange numérique de ClickCare, sur laquelle les demandeurs de soins et les prestataires de soins peuvent s'inscrire et, après l'inscription, interagir en publiant et en acceptant des demandes de soins.

1.13 Frais de service : les frais facturés par ClickCare au prestataire de soins en échange du service fourni au prestataire de soins, tel que spécifié dans les conditions de service du prestataire de soins.

1.14 Conditions de service Prestataire de soins A : les conditions contenues dans le présent document et qui régissent spécifiquement la relation contractuelle entre ClickCare et le Prestataire de soins.

1.15 Frais du prestataire de soins : les frais payables par le demandeur de soins au prestataire de soins pour les services du prestataire de soins dans le cadre d'une demande de soins particulière.

1.16 Fournisseur de soins : l'utilisateur qui propose ses services par l'intermédiaire de la Plateforme. Peut s'inscrire en tant que Prestataire de soins, se connecter à la Plateforme et

l'utiliser : les infirmiers (en formation) ou les professionnels de santé (en formation) au sens de la loi coordonnée du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions de santé, qui disposent d'un numéro d'entreprise propre. Le Prestataire de soins exécute les Services en tant qu'indépendant.

1.17 Accord soignant-soigné : l'accord établi entre le soignant et le soigné en vertu d'un clic.

1.18 Demande de soins : toute demande de services de soins publiée sur la Plateforme par le Demandeur de soins, qui comprend les détails suivants relatifs à la Demande de soins :

- le nom et la description, ainsi que toute autre spécification ;
- la compétence requise du prestataire de soins ;
- la (les) date(s) à laquelle (auxquelles) la prestation de soins est requise (dates de début et de fin) ;
- le lieu (région et adresse) où la prestation de soins est nécessaire ;
- les heures convenues et le taux horaire convenu ;
- la question de savoir si le prestataire de soins doit fournir son propre matériel ;
- la référence interne

1.19 Demandeur de soins : l'utilisateur qui sollicite l'assistance d'un prestataire de soins et qui publie une demande de soins à cette fin.

Article 2 - Applicabilité Conditions de service Demandeur de soins A

2.1 Les conditions d'utilisation du service Caregiver A s'appliquent à chaque Caregiver.

2.2 Les conditions d'utilisation de l'Aidant A sont disponibles en permanence sur le site web de ClickCare. L'Aidant doit les lire attentivement, les imprimer et/ou les télécharger et en conserver une copie.

2.3 En s'inscrivant, chaque Demandeur de Soins accepte l'applicabilité des Conditions de Service Demandeur de Soins A. L'inscription sur la Plateforme n'est donc possible que si le Demandeur de Soins accepte expressément les Conditions de Service Demandeur de Soins A. Après l'enregistrement sur la Plateforme, un contrat à durée indéterminée est établi entre le Demandeur de soins et ClickCare.

2.4 Les présentes conditions de service sont essentielles à ClickCare pour la formation d'un contrat entre le demandeur de soins et ClickCare, de sorte que le demandeur de soins doit s'abstenir de s'inscrire et d'accéder à la plate-forme s'il n'est pas d'accord avec l'une quelconque de ses dispositions.

Article 3 - Nature de la relation entre ClickCare et le prestataire de soins

3.1 Les présentes conditions de service Prestataire de soins A ne créent pas de lien de subordination entre ClickCare et le Prestataire de soins.

3.2 Les parties sont des entités totalement indépendantes, responsables des implications juridiques, sociales et fiscales de l'exercice de leurs activités.

ClickCare part du principe qu'aucune TVA ne doit être facturée sur les services, compte tenu de leur nature spécifique. Si les utilisateurs estiment que la TVA est néanmoins due, ils doivent le signaler explicitement à ClickCare.

3.3 ClickCare n'agit pas en tant qu'agence de placement, agence d'outplacement rémunérée ou toute autre entreprise privée en relation avec l'emploi.

3.4Le Prestataire de soins n'est pas non plus considéré comme une personne nommée ou un employé de ClickCare, et ClickCare n'exerce aucune forme d'autorité ou de supervision sur le Prestataire de soins. Le prestataire de soins n'est pas non plus fourni par ClickCare au demandeur de soins, et ClickCare ne représente pas le prestataire de soins/demandeur de soins.

Article 4 - Prestation de services par ClickCare

4.1 Mise à disposition de la plate-forme

4.1.1 ClickCare fournit une plateforme sur laquelle les demandeurs de soins peuvent publier une demande de soins pour laquelle les prestataires de soins peuvent postuler.

Une fois qu'un clic a été créé, la demande de soins n'est plus visible sur la plate-forme.

4.1.2Il est possible que plusieurs prestataires de soins se portent candidats pour la même demande de soins.

4.1.3Le demandeur de soins choisit, parmi les prestataires de soins qui se sont portés candidats pour la demande de soins, celui qu'il considère comme le plus approprié, mais il est libre de n'accepter aucun des prestataires de soins qui se sont portés candidats.

Lorsque l'accueillant familial accepte la demande d'accueil de l'accueillant familial et que ce dernier confirme finalement cette acceptation, il y a un déclic. À la suite de ce clic, un accord entre le prestataire de soins et l'accueillant familial est établi. Les deux parties ont également accès à leurs coordonnées respectives.

4.1.4Si un clic est établi entre le demandeur de soins et un autre candidat prestataire de soins, le prestataire de soins non accepté en sera informé et la demande de soins disparaîtra de l'aperçu et ne sera visible que par le demandeur de soins et le prestataire de soins concernés.

4.2 Facturation et perception du remboursement du personnel soignant

4.2.1Le demandeur de soins détermine librement le taux horaire convenu. Les taux horaires standard appliqués par type de prestataire de soins sont mis à disposition via la Plateforme. Ces taux horaires sont des lignes directrices et ne sont pas contraignants.

Lors de l'introduction d'une demande de soins, il est possible d'indiquer si une pause est incluse dans le nombre d'heures proposées. Cette pause spécifiée n'est pas payante et ne sera donc pas facturée à l'utilisateur.

4.2.2La facturation des services fournis par le prestataire de soins de santé s'effectue par l'intermédiaire de ClickCare.

Le prestataire de soins accorde à ClickCare le droit de facturer le remboursement du prestataire de soins au nom et pour le compte du prestataire de soins, conformément à ce qui est prévu ci-dessous. La facturation directe par le Prestataire de soins au Demandeur de soins n'est pas contradictoire pour ClickCare. Un paiement direct par le Demandeur de soins au Prestataire de soins n'est pas non plus opposable à ClickCare.

ClickCare perçoit alors l'honoraire du prestataire de soins au nom et pour le compte du prestataire de soins, conformément aux dispositions ci-dessous.

4.2. 3La rémunération du prestataire de soins est calculée par demande de soins satisfaite en multipliant le taux horaire convenu par les heures à prendre en compte, comme indiqué à l'article 4.2.4.

Une redevance pour le matériel que le prestataire de soins est tenu de fournir pour les services est également incluse dans les honoraires du prestataire de soins, le cas échéant.

4.2.4Après l' exécution de la demande de soins, les heures facturables sont déterminées comme suit :

-Dans les 48 heures suivant la date de fin mentionnée dans la demande de soins, la demande de soins est automatiquement clôturée. Les commandes exécutées avant 23h59 le vendredi suivant et dont le statut est terminé le lundi suivant seront facturées le lundi suivant par semaine et par prestataire de soins.

-Si le prestataire de soins a effectué plus d'une mission au cours de la même semaine, ces factures seront regroupées en une seule. Cette facture est toujours envoyée le lundi au prestataire de soins et, le cas échéant, à l'adresse électronique de facturation indiquée dans le profil du prestataire de soins.

Si ni le prestataire de soins ni le demandeur de soins ne contestent les heures convenues sur la plate-forme dans les 48 heures suivant l'exécution de la mission cette clôture, les heures convenues sont considérées comme des heures imputables, qui ne peuvent plus être contestées par la suite. Elles seront facturées et perçues comme prévu aux articles 4.2.5 et 4.2.6.

-Si le prestataire de soins ou le demandeur de soins conteste les heures convenues en temps utile (dans les 48 heures suivant l'exécution), ils doivent également corriger immédiatement le nombre d'heures.

-Le prestataire de soins ou le demandeur de soins recevra alors un courriel de ClickCare lui demandant de confirmer ou de contester le nombre d'heures corrigé dans les 72 heures suivant la réception.

-en cas de confirmation, les heures corrigées sont considérées comme des heures facturables qui sont facturées et encaissées conformément aux articles 4.2.5 et 4.2.6. Il en va de même si le prestataire de soins, respectivement le demandeur de soins, ne répond pas à l'e-mail susmentionné dans le délai imparti et ne conteste donc pas à temps le nombre d'heures corrigé.

-Si les heures corrigées sont contestées en temps utile, le demandeur de soins et le prestataire de soins prendront contact l'un avec l'autre pour résoudre le différend. ClickCare n'interviendra pas dans ce litige. Dans l'attente d'un accord entre le Demandeur de soins et le Prestataire de soins, ClickCare facturera les heures pour lesquelles il n'y a pas de litige, dans l'attente d'un accord entre le Demandeur de soins et le Prestataire de soins. Si le Demandeur de soins et le Prestataire de soins

parviennent à un accord sur les heures restantes, ces heures seront facturées par ClickCare. Si aucun accord n'est trouvé, le prestataire de soins peut procéder lui-même au recouvrement.

-Les factures ne sont pas créées tant que le statut du travail n'est pas terminé.

4.2. Facturation des heures imputables :

ClickCare facturera les honoraires du Soignant au nom du Soignant au plus tard dans un délai de 14 jours après que les Heures Comptables de la semaine concernée ont été déterminées.

Cette facturation est effectuée conformément aux conditions de facturation applicables, que le demandeur de soins accepte également par la présente.

Les factures doivent être payées dans les 14 jours de leur réception, après quoi ClickCare peut, en cas de retard de paiement de ces factures, facturer une pénalité de 10 %, avec un minimum de 100 EUR, et un intérêt de 1 % par mois. Les parties conviennent que le montant de l'indemnité forfaitaire susmentionnée constitue une compensation raisonnable des dommages réels prévisibles de ClickCare.

4.2.6 Collecte des heures imputables au nom et pour le compte du prestataire de soins :

ClickCare procède alors également à l'encaissement pour le compte du prestataire de soins, ce qui implique que les factures sont payables sur le compte de ClickCare.

-Conformément aux conditions de facturation, le demandeur de soins doit payer la facture dans les 14 jours suivant sa réception.

-Si le client ne paie pas (à temps ou partiellement), ClickCare enverra un ou plusieurs rappels pour effectuer un paiement (supplémentaire). ClickCare enverra deux rappels écrits dans les deux mois suivant la date de paiement figurant sur la facture, dont au moins un par courrier recommandé.

Si les factures restent impayées par le demandeur de soins après l'envoi de deux rappels écrits, ClickCare en informera le prestataire de soins concerné, après quoi le prestataire de soins a le droit de procéder lui-même au recouvrement de la facture.

- ClickCare se réserve le droit de procéder au recouvrement de la facture dans le cadre d'une cession de créance du Prestataire de soins. Le cas échéant, le prestataire de soins en sera informé.

-Les frais de service restent dus à ClickCare le cas échéant.

-Lorsque ClickCare reçoit le paiement du remboursement du prestataire de soins, ClickCare transfère ce remboursement, moins les frais dus par le prestataire de soins à ClickCare, au prestataire de soins au plus tard 30 jours après que le prestataire de soins a reçu le paiement.

4.2.7 Le demandeur de soins reconnaît que des tiers interviennent dans le processus de paiement (par exemple : Ogone, HiPay, Paypal, Paymill, Stripe, Mollie, banques,...). Le demandeur de soins est tenu de se conformer aux instructions de ces tiers au cours du processus de paiement.

Article 5 - Obligations spécifiques du demandeur de soins

5. 1 Généralités

Le demandeur de soins s'engage à agir conformément aux conditions de service du demandeur de soins et à toutes les lois et réglementations applicables.

5.2 Le compte et l'utilisation de la plate-forme

5.2.1 La création du Compte par le demandeur de soins sur la Plateforme est gratuite.

5.2.2 Le demandeur de soins déclare que les données qu'il a introduites lors de son inscription/abonnement sont correctes et à jour, et s'engage à informer ClickCare de toute modification de ces données dans les plus brefs délais.

5.2.3 Le demandeur de soins s'engage à respecter le caractère confidentiel de certaines données et à ne pas les communiquer à des tiers (comme son mot de passe, les données relatives aux moyens de paiement, etc.)

Le demandeur de soins prendra les mesures de sécurité nécessaires pour protéger ces données.

Le demandeur de soins n'est pas non plus autorisé à permettre à des tiers d'utiliser son compte.

Si le demandeur de soins divulgue des données confidentielles à un tiers ou permet à un tiers d'utiliser son compte, il peut être radié de la plate-forme.

5.2.4 Lors de l'utilisation de la Plateforme, le Demandeur de soins s'engage à ne pas violer les dispositions légales ou réglementaires et à ne pas porter atteinte aux droits des tiers.

5.3 Les services

5.3.1 Si le prestataire de soins doit fournir son propre matériel (infirmier) pour les services, le demandeur de soins l'indiquera clairement dans la demande de soins.

5.3.2 Le demandeur de soins est responsable des implications juridiques, sociales et fiscales de l'exercice des services, et est responsable du respect des lois et règlements applicables propres à son statut et, le cas échéant, à la profession.

Le demandeur de soins s'assurera que le prestataire de soins peut toujours fournir les services dans des conditions de sécurité.

5.3.3 Le demandeur de soins s'engage à ce que le service demandé par le demandeur de soins ne constitue pas une infraction pénale au regard des dispositions légales, contractuelles et réglementaires.

Le demandeur de soins garantit ClickCare contre toute réclamation de tiers invoquant l'inexécution de leurs droits.

5.4 Annulation de la demande de soins par le demandeur de soins

La rupture d'un clic est gratuite et sans conséquence dans les cas suivants :

- Le Click est déconnecté plus de 7 jours avant la date de début indiquée dans la demande de soins.

Le Click est déconnecté moins de 7 jours avant le début de la demande de soins lorsque le demandeur de soins informe le prestataire de soins de la déconnexion du Click en temps utile par e-mail et lorsque le demandeur de soins peut fournir à ClickCare des preuves valables de la force majeure.

Le Demandeur de Soins peut invoquer la force majeure si le Demandeur de Soins est (temporairement ou définitivement) dans l'impossibilité d'exécuter son engagement en raison d'un changement de circonstances qui n'est pas imputable au Demandeur de Soins. Le Demandeur de soins doit en apporter la preuve à ClickCare.

Dans les circonstances suivantes, ClickCare est autorisé à facturer des dommages et intérêts de 100 (cent) euros au Demandeur de soins en cas de violation d'un Click. Les parties conviennent que ce montant constitue une compensation raisonnable pour les dommages réels prévisibles dans le chef de ClickCare :

- Le Click est rompu dans les 7 jours précédant la date de début indiquée dans la demande de prise en charge et aucune preuve de force majeure ne peut être présentée à ClickCare.
- Le clic est cassé plus de deux fois au cours de la période des sept jours précédant la date de début spécifiée dans la demande de soins.

En outre, le prestataire de soins a séparément le droit de s'adresser directement au demandeur de soins pour obtenir une compensation pour la violation d'un clic si les critères susmentionnés n'ont pas été respectés.

5.5 Annulation par le prestataire de soins

La rupture d'un clic est gratuite et sans conséquence dans les cas suivants :

- Le Click est déconnecté plus de 7 jours avant la date de début indiquée dans la demande de soins.

Click est déconnecté moins de 7 jours avant le début de la demande de soins, le prestataire de soins informe le bénéficiaire des soins de son absence en temps utile par e-mail et le prestataire de soins peut présenter un certificat de maladie valide ou un certificat de force majeure au bénéficiaire des soins et à ClickCare.

Le Prestataire de soins peut invoquer la force majeure s'il est (temporairement ou définitivement) dans l'impossibilité d'exécuter son engagement en raison d'un changement de circonstances qui ne lui est pas imputable. Le prestataire de soins doit en apporter la preuve à ClickCare.

Dans les circonstances suivantes, ClickCare est autorisé à facturer des dommages et intérêts d'un montant de 100 (cent) euros au prestataire de soins en cas de violation d'un contrat ClickCare. Les parties conviennent que ce montant constitue une compensation raisonnable pour les dommages réels prévisibles de la part de ClickCare :

- Le clic est rompu dans les 7 jours précédant la date de début indiquée dans la demande de soins, lorsque le prestataire de soins n'a pas prévenu le prestataire de soins ou ne peut pas fournir un certificat de maladie valide ou un certificat de force majeure.
- Le clic est cassé plus de deux fois au cours de la période des sept jours précédant la date de début spécifiée dans la demande de soins.

En outre, le demandeur de soins a séparément le droit de s'adresser directement au prestataire de soins pour obtenir une indemnisation pour la violation d'un clic si les critères susmentionnés n'ont pas été respectés.

Dans les circonstances suivantes, ClickCare est autorisé à facturer des dommages et intérêts de 250 (deux cents cinquante) euros au Prestataire de soins en cas de non-respect d'un Click. Les parties conviennent que ce montant constitue une indemnisation raisonnable pour les dommages réels prévisibles dans le chef de ClickCare :

- Le clic est rompu sans que le demandeur de soins et ClickCare en soient informés et le prestataire de soins n'exécute pas les services.

En outre, le demandeur de soins a séparément le droit de s'adresser directement au prestataire de soins pour obtenir une indemnisation pour la violation d'un clic dans le cas susmentionné.

5.6 Obligation de notification

S'il s'agit d'un demandeur de soins :

- ne remplit plus les conditions d'un enregistrement valable ;

- ne peut plus assurer les conditions de sécurité nécessaires pour que le prestataire de soins puisse répondre à la demande de soins ;

- est informé qu'un prestataire de soins de santé a été suspendu temporairement ou définitivement de l'exercice de sa profession en vertu d'une décision d'une instance compétente ;

- apprend qu'un prestataire de soins de santé a été jugé physiquement ou psychologiquement incapable d'exercer sa profession sans risque par un organisme habilité ;

- confrontés à des problèmes de paiement de la redevance pour services de soins et/ou de la redevance pour services de santé ;

s'engage à en informer ClickCare dans les plus brefs délais. Si le demandeur de soins ne peut plus garantir les conditions de sécurité nécessaires à l'exécution de la demande de soins par le prestataire de soins, ce dernier en informera également le prestataire de soins dans les plus brefs délais.

5.7 Paiement des frais de service

ClickCare a droit à une rémunération pour le service, à savoir la rémunération du service, qui est calculée sur la base de la rémunération du prestataire de soins et facturée séparément au prestataire de soins en plus de la rémunération du prestataire de soins.

Plus précisément, pour chaque demande de soins effectuée, le demandeur de soins doit à ClickCare des frais de service s'élevant à 12 % (hors TVA) des frais du prestataire de soins.

Conformément aux conditions de facturation, le prestataire de soins doit payer les frais de service dans les 14 jours suivant la réception de la facture. Si le paiement n'est pas effectué à temps, ClickCare peut facturer une pénalité de 10 % avec un minimum de 100 EUR et un intérêt de 1 % par mois. Les parties conviennent que le montant de l'indemnité forfaitaire susmentionnée constitue une compensation raisonnable pour les dommages réels prévisibles de ClickCare.

5.8 Autres obligations

Le demandeur de soins s'abstiendra en outre des actions suivantes :

- contourner ou manipuler le processus de facturation de ClickCare ou les frais de service dus à ClickCare ;

- publier un contenu faux, inexact, trompeur ou diffamatoire (y compris les coordonnées) ;
- se faire passer pour une autre personne ou un autre utilisateur ;
- distribuer ou publier de la publicité non désirée sur/via la Plateforme ;

la propagation de virus ou d'autres technologies susceptibles de nuire à ClickCare ou aux intérêts des utilisateurs de la plate-forme et des visiteurs du site web de ClickCare ;

-recueillir de quelque manière que ce soit des informations sur les utilisateurs sans leur consentement

-l'utilisation du site Internet ou de la Plateforme de ClickCare pour commettre des actes illégaux ou des actes interdits par les Conditions d'utilisation de Caregiver et/ou par la loi.

-toute utilisation abusive ou frauduleuse des Services/Service et/ou de la Plateforme.

En cas de non-respect de cette obligation, le Demandeur de soins sera redevable à ClickCare d'une somme forfaitaire de 1 000 euros de dommages et intérêts par infraction.

Ce qui précède est sans préjudice et n'implique en aucun cas une renonciation au droit de ClickCare de réclamer au Demandeur de soins une indemnisation pour tout dommage réel causé par ce dernier au nom de ClickCare, et/ou d'agir conformément à ce qui est prévu à l'article 7 des Conditions d'utilisation du Demandeur de soins.

Article 6 - Responsabilité

6.1 ClickCare ne contracte qu'une obligation de moyens vis-à-vis du Prestataire de soins en ce qui concerne le Service.

6.2 ClickCare fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que le site web et la Plateforme de ClickCare sont toujours accessibles et fonctionnent correctement.

6.3 ClickCare peut, lorsqu'il l'estime nécessaire pour assurer la qualité du Service, empêcher temporairement l'accès à la Plate-forme, notamment à des fins de maintenance.

ClickCare mettra tout en œuvre pour que cette interruption soit la plus courte possible. ClickCare ne peut être tenu responsable de tout dommage qui résulterait d'une interruption des Services à des fins de maintenance du site web et de la Plate-forme.

6.4 Un problème technique (p.ex. virus/bug, intrus malveillant, etc.) ou un dysfonctionnement du site web de ClickCare ou de la Plate-forme et/ou du logiciel ou des bases de données qu'il contient ne peut être totalement exclu. ClickCare ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage que pourrait subir un Utilisateur de ce fait.

6.5 Lorsque le site web ou la Plateforme de ClickCare contient des hyperliens vers du contenu provenant de tiers ou vers des sites web exploités par des tiers, ClickCare n'est pas responsable de la qualité ou de l'exactitude de ce contenu ou de ces sites web. ClickCare ne peut être considéré comme approuvant, publiant ou autorisant de tels sites web ou contenus.

6.6 ClickCare ne peut pas garantir les données communiquées par les utilisateurs (par exemple, le contenu de la demande de soins, les coordonnées, les diplômes, certificats ou autres qualifications du prestataire de soins, etc.) ClickCare ne vérifie pas les données et peut légitimement supposer que ces

données sont réelles et correctes. Il appartient au demandeur de soins de demander lui-même ces données.

ClickCare ne garantit pas l'identité, la qualité, la compétence, la solvabilité ou le statut juridique des utilisateurs, ni l'exactitude, l'exhaustivité ou la légalité des données qu'ils fournissent.

6.7 ClickCare ne garantit en aucun cas :

- qu' un prestataire de soins approprié est trouvé pour chaque demande de soins (exécution d'une demande de soins par un prestataire de soins) ;

- a Cliquez ;

- une mise en œuvre (correcte, partielle ou complète) de la demande de soins après un clic.

6.8 Si un prestataire de soins s'inscrit sur la base d'une demande de soins incorrecte, ClickCare n'a droit à aucun paiement ou autre remboursement.

Si les informations et/ou déclarations contenues dans la demande de soins causent un préjudice à un prestataire de soins ou à un tiers, ClickCare ne peut en être tenu pour responsable. Toute objection doit être adressée directement au prestataire de soins responsable de la demande de soins.

ClickCare n'est pas responsable de la négociation, du contenu, de l'exécution et de la résiliation d'une demande de soins.

6.9 ClickCare ne participe en aucune manière à la convention soignant-soigné qui découle du clic, et ne peut en aucun cas être lié ou tenu responsable des engagements de l'utilisateur dans le cadre de cette convention.

Chaque utilisateur est seul responsable du respect des lois et règlements qui lui sont applicables.

6.10 Le prestataire de soins de santé sera lui-même responsable de la bonne exécution des services.

ClickCare n'assume aucune responsabilité pour les services fournis.

6.11. En cas de conflit mutuel entre les utilisateurs, ceux-ci dégagent ClickCare de toute plainte, de toute demande et de tout dommage de quelque nature que ce soit découlant d'un tel conflit ou s'y rapportant. Si un conflit entrave ou risque d'entraver le bon fonctionnement de ClickCare de quelque manière que ce soit, ClickCare doit être informé par les utilisateurs de l'existence et de la nature du conflit.

6.12 ClickCare n'est pas responsable, entre autres, des fautes, erreurs, omissions, manquements causés par des tiers intervenant dans le processus de paiement du remboursement du prestataire de soins.

6.13 Le prestataire de soins s'engage à indemniser ClickCare de tout montant qui serait réclamé à ClickCare, de quelque manière que ce soit, par un tiers (y compris le prestataire de soins), y compris les autorités fiscales ou de sécurité sociale.

6.14 Si l'INAMI introduit une demande de remboursement d'une indemnité payée en vertu de la loi sur l'assurance maladie et/ou si une amende est infligée, ce (re)paiement ne sera pas effectué par ClickCare et aucun recours n'est possible à cet égard vis-à-vis de ClickCare.

ClickCare ne peut être considéré comme une personne assimilée à un prestataire de soins de santé au sens de la loi ZIV.

6.15 Dans le cas où la responsabilité contractuelle de ClickCare serait néanmoins établie, l'indemnité ne pourra en aucun cas dépasser un montant de 10 % des honoraires du prestataire de soins par demande de soins, et ne pourra en aucun cas couvrir des dommages indirects de quelque nature que ce soit.

Article 7 - Préavis et résiliation

7.1 L'Utilisateur peut résilier son Compte à tout moment en se désinscrivant, auquel cas ClickCare supprimera le Compte de l'Aidant de la Plateforme après que l'Aidant et ClickCare aient rempli leurs obligations respectives en vertu du présent article des Conditions d'Utilisation de l'Aidant. À cette fin, l'Utilisateur doit envoyer un courriel à info@clickcare.be en demandant expressément la résiliation de son Compte.

7.2 La suppression du compte n'a de conséquences que pour l'avenir. Les droits et obligations respectifs qui étaient déjà nés avant la désinscription, tant dans le chef de l'Utilisateur que dans celui de ClickCare, doivent être respectés dans leur intégralité.

Le Prestataire de soins est donc tenu de payer à ClickCare les Frais de Prestataire de soins et les Frais de service pour tous les Clics encore accumulés avant la désinscription.

ClickCare reste quant à lui tenu de continuer à remplir ses obligations en matière de facturation et d'encaissement telles que stipulées à l'article 4 pour ces Clics.

Le demandeur de soins s'engage à annuler toute demande de soins pour laquelle aucun clic n'a encore été effectué et qu'il ne souhaite plus voir remplie, au moment de la désinscription.

7.3 ClickCare se réserve le droit, au moins dans les cas énumérés ci-dessous (non exhaustifs), après avoir donné au Demandeur de soins au moins une mise en demeure préalable par lettre recommandée et que le Demandeur de soins ne s'y est pas conformé en temps utile, de refuser au Demandeur de soins tout accès ultérieur à la Plate-forme :

- si le demandeur de soins ne respecte pas les conditions de service du demandeur de soins ;
- si le demandeur de soins rompt un clic trois fois sur une période d'un an, chaque fois moins de 48 heures avant la date de début figurant dans la demande de soins, ou s'il ne rompt pas un clic mais laisse le prestataire de soins dans l'incapacité de fournir les services ;
- en cas de plaintes fréquentes des soignants concernant (les actions) du bénéficiaire des soins ;
- Si le prestataire de soins ne paie pas les frais du prestataire de soins et/ou les frais de service à ClickCare ;
- si ClickCare se rend compte que le prestataire de soins ne garantit pas des conditions sûres et/ou hygiéniques pour l'exécution des services par les prestataires de soins.

7.4 ClickCare se réserve le droit, au moins dans les cas énumérés ci-dessous (non exhaustifs), de refuser au demandeur de soins l'accès à la Plate-forme, temporairement ou non, sans préavis :

-si le prestataire de soins n'accepte pas et ne respecte pas les conditions d'utilisation modifiées du prestataire de soins.

ClickCare peut encore remplir ses obligations en ce qui concerne la facturation et l'encaissement des services déjà exécutés à ce moment-là, conformément à l'article 4. La rémunération du prestataire de soins et la rémunération du service pour ces services exécutés (ou la demande de soins annulée tardivement à ce moment-là) restent également payables par le demandeur de soins.

Les demandes de soins ou les clics effectués à ce moment-là deviennent caducs sans que ClickCare ne soit responsable des conséquences négatives qui en découlent.

7. 5 Si ClickCare cesse ses activités, ClickCare en informera l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Article 8 - pas d'accords contractuels directs sans l'intervention de Clickcare

8.1 Le demandeur de soins s'engage à ne pas entrer dans une relation d'emploi direct ou de prestation de services avec le prestataire de soins pour un poste identique ou similaire sans l'intervention de la plate-forme, ni à y collaborer, pendant la durée du contrat avec ClickCare, sauf avec l'approbation expresse de ClickCare.

Cette obligation s'applique au demandeur de soins, qu'il soit

(i) agit directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une société affiliée ou d'autres personnes physiques, sociétés ou personnes morales ;

(ii) agit en son nom propre ou en tant que directeur, partenaire ou actionnaire d'une société ou d'une autre entité juridique, ou en tant qu'employé, consultant ou agent d'une personne physique, d'une société ou d'une autre entité juridique ; ou

(iii) agit en toute autre qualité ou d'une autre manière.

8.2 Les engagements énoncés dans le présent article 8 sont maintenus pendant la durée de la Convention avec ClickCare et pendant une période de 6 mois à partir du moment où le dernier Click a été établi entre le Demandeur de soins et le Prestataire de soins concernés.

8.3 Aux fins du présent article 8, le Prestataire de soins déclare et accepte qu'à la première demande de ClickCare, les accords conclus sans l'intervention de la Plate-forme seront transférés à ClickCare et qu'à la première demande de ClickCare, une explication sera fournie par le Prestataire de soins concernant la collaboration conclue par le Prestataire de soins sans l'intervention de la Plate-forme.

8.4 Si le Demandeur de soins enfreint les obligations qui lui incombent en vertu du présent article 8 et que, après mise en demeure préalable de ClickCare, il n'a pas remédié à l'infraction dans un délai raisonnable, le Demandeur de soins sera tenu de payer à ClickCare une somme forfaitaire de 15.000 EUR, augmentée de 53 EUR par jour que dure l'infraction. En outre, les parties conviennent qu'une violation par le Demandeur de soins du présent article 8 de la Convention en cours constitue une

faute contractuelle grave dans le chef du Demandeur de soins qui justifie la résiliation de la Convention et la suppression du Compte du Demandeur de soins.

Article 9 - Vie privée et protection des données à caractère personnel

9.1 ClickCare respecte la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Pour plus d'informations, le demandeur de soins peut consulter la politique de confidentialité.

9.2 En s'inscrivant sur la Plateforme, le demandeur de soins accepte que ses coordonnées soient communiquées aux prestataires de soins et incluses dans la liste de données de ClickCare.

9.3 Il est interdit aux utilisateurs de communiquer à d'autres personnes les coordonnées d'autres utilisateurs obtenues par l'intermédiaire de ClickCare. Ces coordonnées ne peuvent être utilisées par les utilisateurs que dans le cadre de la relation contractuelle qui les lie.

Article 10 - Transfert des droits et obligations

10. 1 Il est interdit au Prestataire de soins de transférer à des tiers ses droits et obligations contenus dans les présentes Conditions d'utilisation du Prestataire de soins sans l'accord préalable et exprès de ClickCare.

10.2 En cas de cession de ces droits et obligations, ClickCare se réserve le droit de retirer le Prestataire de soins de la Plate-forme après lui avoir donné au moins un préavis par lettre recommandée.

Article 11 - Nullité

L'invalidité ou l'inapplicabilité de toute disposition des présentes conditions d'utilisation des prestataires de soins n'affectera en rien la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes conditions d'utilisation des prestataires de soins.

Si nécessaire, ClickCare et le prestataire de soins s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition juridiquement valable, qui correspond le mieux à leur intention commune.

Article 12 - Notifications

Toutes les notifications adressées à ClickCare peuvent être effectuées à l'adresse info@clickcare.be.

Article 13 - Droit applicable et juridiction

13.1 Les présentes conditions d'utilisation du prestataire de soins et la relation entre ClickCare et le prestataire de soins sont régies et interprétées conformément au droit belge.

13.2 ClickCare et le demandeur de soins s'efforceront toujours de régler les litiges à l'amiable.

Si ClickCare et le demandeur de soins ne parviennent pas à un accord à l'amiable en cas de litige, celui-ci sera porté exclusivement devant les tribunaux d'Anvers.

Article 14 - Modification des conditions de service Prestataire de soins A

Les modifications apportées aux conditions d'utilisation du prestataire de soins seront notifiées au prestataire de soins par l'intermédiaire des coordonnées connues de ClickCare et publiées sur le site Internet de ClickCare.

Lors de l'accès à son compte, l'aidant sera invité à accepter les conditions de service modifiées de l'Aidant A ou à se désengager.

Article 15 - Force majeure

15.1 Ni ClickCare ni le demandeur de soins ne peuvent être tenus responsables d'un retard ou d'un défaut d'exécution des obligations des Conditions de service du demandeur de soins, si ce retard ou ce défaut est dû à un cas de force majeure au sens du Code civil.

15.2 En cas de force majeure avérée, ClickCare ou le Demandeur de soins ont le droit de suspendre l'exécution de leurs obligations en tout ou en partie pendant la durée de la force majeure, sans être redevables de dommages-intérêts.

15.3 Si la période de force majeure a duré plus de 3 mois, ou s'il est déjà établi à l'avance que cette période durera raisonnablement plus de 3 mois, ClickCare ou le Demandeur de soins a le droit de résilier immédiatement les présentes Conditions de service Demandeur de soins A par lettre recommandée, sans que ClickCare ne soit redevable d'une quelconque indemnité au Demandeur de soins.

CONDITIONS DE SERVICE PRESTATAIRE DE SOINS

Article 1 - Définitions

1.20 Heures justifiables : les heures pour lesquelles le prestataire de soins et le demandeur de soins conviennent qu'elles ont été effectivement effectuées par le prestataire de soins dans le cadre d'une demande de soins. Ces heures peuvent différer des heures convenues.

1.21Compte : le compte personnel que le Prestataire de soins crée sur la Plateforme, et par lequel le Prestataire de soins accèdera à la Plateforme et pourra utiliser les Services offerts par ClickCare au Prestataire de soins.

1.22 ClickCare : ClickCare BV avec le numéro d'entreprise 0764.848.067 et le siège social à 2060 Anvers, Lange Lobroekstraat 36, bus 12.

1.23Clic(s) : l'acceptation par le demandeur de soins de la demande d'un prestataire de soins pour une demande de soins, qui est ensuite confirmée par le prestataire de soins de manière définitive.

1.24Données de contact : (prénom) nom, le cas échéant nom de l'entité juridique, numéro d'entreprise, adresse (électronique), numéro de téléphone et autres données requises lors de l'enregistrement du prestataire de soins de santé.

1.25Service (s) : les services fournis par le prestataire de soins à la demande du demandeur de soins en exécution de la demande de soins.

1.26Service : le service concret fourni par ClickCare au prestataire de soins de santé.

1.27 Utilisateur (s) : tous les utilisateurs et prestataires de soins qui possèdent un compte.

1.28Heures convenues : le nombre d'heures à effectuer par le prestataire de soins qui est indiqué en premier dans la demande de soins (heures de début et de fin).

1.29Tarif horaire convenu : le prix par heure qui figure en premier dans la demande de soins.

1.30Plateforme : la plateforme d'échange numérique de ClickCare, sur laquelle les demandeurs de soins et les prestataires de soins peuvent s'inscrire et, après l'inscription, interagir en publiant et en acceptant des demandes de soins.

1.31Frais de service : les frais facturés par ClickCare au prestataire de soins en échange du service fourni au prestataire de soins, tel que spécifié dans les conditions de service du prestataire de soins.

1.32Conditions de service Prestataire de soins : les conditions générales contenues dans le présent document et qui régissent spécifiquement les relations contractuelles entre ClickCare et le Prestataire de soins.

1. 33Frais du prestataire de soins : les frais payables par le demandeur de soins au prestataire de soins pour les services du prestataire de soins dans le cadre d'une demande de soins particulière.

1.34 Prestataire de soins : l'utilisateur qui propose ses services par l'intermédiaire de la Plateforme. Peuvent s'inscrire en tant que Prestataire de soins, se connecter à la Plateforme et l'utiliser : les infirmiers (en formation) ou les professionnels de santé (en formation) au sens de la loi coordonnée du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions de santé, qui disposent de leur propre numéro d'entreprise. Le Prestataire de soins exécute les Services en tant qu'indépendant.

1.35 Accord soignant-soigné : l'accord établi entre le soignant et le soigné en vertu d'un clic.

1.36 Demande de soins : toute demande de services de soins publiée sur la Plateforme par le Demandeur de soins, qui comprend les détails suivants relatifs à la Demande de soins :

- le nom et la description, ainsi que toute autre spécification ;
- la compétence requise du prestataire de soins ;
- la (les) date(s) à laquelle (auxquelles) la prestation de soins est requise (dates de début et de fin) ;
- le lieu (région et adresse) où la prestation de soins est nécessaire ;
- les heures convenues et le taux horaire convenu ;
- la question de savoir si le prestataire de soins de santé doit fournir son propre matériel ;
- la référence interne.

1.37 Demandeur de soins : l'utilisateur qui recherche l'assistance d'un prestataire de soins et qui publie une demande de soins à cette fin.

Article 2 - Applicabilité Conditions de service Prestataire de soins

2.1 Les conditions d'utilisation des prestataires de soins s'appliquent à chaque prestataire de soins.

2.2 Les conditions d'utilisation du prestataire de soins sont disponibles en permanence sur le site web de ClickCare. Le prestataire de soins doit les lire attentivement, les imprimer et/ou les télécharger et en conserver une copie.

2.3 En s'inscrivant, chaque prestataire de soins accepte l'applicabilité des conditions d'utilisation des prestataires de soins. L'enregistrement sur la plate-forme n'est donc possible que si le prestataire de soins accepte expressément les conditions d'utilisation des prestataires de soins.

Article 3 - Nature de la relation entre ClickCare et le prestataire de soins de santé

3.1 Les présentes conditions d'utilisation du prestataire de soins ne créent pas de lien de subordination entre ClickCare et le prestataire de soins.

3.2 Les parties sont des entités totalement indépendantes, responsables des implications juridiques, sociales et fiscales de l'exercice de leurs activités.

ClickCare part du principe qu'aucune TVA ne doit être facturée sur les services, compte tenu de leur nature spécifique. Si les utilisateurs estiment que la TVA est néanmoins due, ils doivent le signaler explicitement à ClickCare.

3.3 ClickCare n'agit pas en tant qu'agence de placement, agence d'outplacement rémunérée ou toute autre entreprise privée en relation avec l'emploi.

3.4Le Prestataire de soins n'est pas non plus considéré comme une personne nommée ou un employé de ClickCare, et ClickCare n'exerce aucune forme d'autorité ou de supervision sur le Prestataire de soins. Le prestataire de soins n'est pas non plus fourni par ClickCare au demandeur de soins, et ClickCare ne représente pas le prestataire de soins/demandeur de soins.

Article 4 - Prestation de services par ClickCare

4.1 Mise à disposition de la plate-forme

4.1.1 ClickCare fournit une plateforme sur laquelle les demandeurs de soins peuvent publier une demande de soins, pour laquelle les prestataires de soins peuvent s'inscrire.

Les prestataires de soins peuvent consulter toutes les demandes de soins en attente affichées sur la plate-forme et s'inscrire ou non à une demande de soins.

4.1.2Il est possible que plusieurs prestataires de soins se portent candidats pour la même demande de soins.

4.1.3Le demandeur de soins choisit, parmi les prestataires de soins qui ont postulé pour la demande de soins, celui qu'il considère comme le plus approprié, mais il est libre de n'accepter aucun des prestataires de soins qui ont postulé.

Lorsque l'accueillant familial accepte la demande d'accueil de l'accueillant familial et que ce dernier confirme finalement cette acceptation, il y a un déclic. À la suite de ce clic, un accord entre le prestataire de soins et l'accueillant familial est établi. Les deux parties auront accès à leurs coordonnées respectives. Les diplômes sont mis à la disposition du demandeur de soins et de ClickCare.

4.1.4Si un clic est établi entre le demandeur de soins et un autre candidat prestataire de soins, le prestataire de soins non accepté en sera informé et la demande de soins disparaîtra de l'aperçu et ne sera visible que par le demandeur de soins et le prestataire de soins concernés.

Le prestataire de soins s'engage à annuler toute demande pour d'autres demandes de soins au même moment.

4.2 Facturation et perception de l'honoraire du prestataire de soins

4.2.1La facturation des services fournis par le prestataire de soins de santé s'effectue par l'intermédiaire de ClickCare.

Le prestataire de soins accorde à ClickCare le droit de facturer le remboursement du prestataire de soins au nom et pour le compte du prestataire de soins, conformément à ce qui est prévu ci-dessous. La facturation directe par le Prestataire de soins au Demandeur de soins n'est pas contradictoire pour

ClickCare. Un paiement direct par le Demandeur de soins au Prestataire de soins n'est pas non plus opposable à ClickCare.

ClickCare perçoit alors l'honoraire du prestataire de soins au nom et pour le compte du prestataire de soins, conformément aux dispositions ci-dessous.

4.2.2 La rémunération du prestataire de soins est calculée par demande de soins satisfaite en multipliant le taux horaire convenu par les heures à prendre en compte, comme indiqué à l'article 4.2.3.

Lors de l'introduction d'une demande de soins, il est possible d'indiquer, le cas échéant, si une pause est incluse dans le nombre d'heures spécifié. Cette pause n'est pas payante et n'est donc pas facturée à l'utilisateur.

Une redevance pour le matériel que le prestataire de soins est tenu de fournir pour les services est également incluse dans les honoraires du prestataire de soins, le cas échéant.

4.2.3 Après l' exécution de la demande de soins, les heures facturables sont déterminées comme suit :

- dans les 48 heures suivant la date de fin indiquée dans la demande de soins, la demande de soins est automatiquement clôturée.

Les commandes exécutées avant le vendredi suivant 23.59h et qui ont un statut complet le lundi suivant après leur exécution seront facturées le lundi suivant par semaine et par prestataire de soins.

- Si le prestataire de soins a effectué plus d'une mission au cours de la même semaine, ces factures seront regroupées en une seule. Cette facture est toujours envoyée au prestataire de soins le lundi.

- Si ni le prestataire de soins ni le demandeur de soins ne contestent les heures convenues dans les 48 heures suivant l'exécution de la mission, les heures convenues sont considérées comme des heures imputables, qui ne peuvent plus être contestées par la suite. Elles seront facturées et perçues comme prévu aux articles 4.2.4 et 4.2.5.

- Si le prestataire de soins ou le demandeur de soins conteste les heures convenues en temps utile (dans les 48 heures suivant l'exécution de la commande), ils doivent également corriger immédiatement le nombre d'heures.

- Dans ce cas, le prestataire de soins de santé recevra un courriel de ClickCare lui demandant de confirmer ou de contester le nombre d'heures corrigé dans les 72 heures suivant la réception.

- en cas de confirmation, les heures corrigées sont considérées comme des heures facturables qui sont facturées et encaissées conformément aux articles 4.2.4 et 4.2.5. Il en va de même si le prestataire de soins, respectivement le demandeur de soins, ne répond pas à l'e-mail susmentionné dans le délai imparti et ne conteste donc pas à temps le nombre d'heures corrigé.

- Si les heures corrigées sont contestées en temps utile, le demandeur de soins et le prestataire de soins prendront contact l'un avec l'autre pour résoudre le différend. ClickCare n'interviendra pas dans ce litige. Dans l'attente d'un accord entre le Demandeur de soins et le Prestataire de soins, ClickCare facturera les heures pour lesquelles il n'y a pas de litige, dans l'attente d'un accord entre le Demandeur de soins et le Prestataire de soins. Si le Demandeur de soins et le Prestataire de soins parviennent à un accord sur les heures restantes, ces heures seront facturées par ClickCare. Si aucun accord n'est trouvé, le prestataire de soins peut procéder lui-même au recouvrement.

- Les factures ne sont pas créées tant que le statut du travail n'est pas terminé.
- Les factures peuvent être téléchargées sur le profil du prestataire de soins.

4.2. Facturation des heures imputables :

ClickCare facturera les honoraires du prestataire de soins au nom du prestataire de soins au plus tard 15 jours après que les heures facturables ont été déterminées.

Cette facturation sera effectuée conformément aux conditions de facturation applicables, que le prestataire de soins de santé accepte également par la présente.

4.2.5 Collecte des heures imputables au nom et pour le compte du prestataire de soins :

ClickCare procède alors également à l'encaissement au nom du prestataire de soins de santé, ce qui implique que les factures sont payables sur le compte de ClickCare.

-Conformément aux conditions de facturation, le demandeur de soins doit payer la facture dans les 14 jours suivant sa réception.

-Si le demandeur de soins ne paie pas (à temps ou partiellement), ClickCare procédera à l'envoi d'un rappel pour qu'il effectue quand même un paiement (supplémentaire). Cette obligation se limite à l'envoi de deux rappels écrits dans les deux mois suivant la date de paiement figurant sur la facture, dont au moins un par courrier recommandé.

Si les factures restent impayées par le prestataire de soins après l'envoi de deux rappels écrits, ClickCare en informera le prestataire de soins concerné, après quoi le prestataire de soins a le droit de procéder lui-même au recouvrement de la facture. ClickCare n'entreprendra alors aucune autre démarche de recouvrement au nom et pour le compte du prestataire de soins.

En concertation avec le prestataire de soins, dans des cas exceptionnels - et sans que le prestataire de soins puisse en tirer un droit de recouvrement par ClickCare - ClickCare peut se voir accorder l'autorisation de procéder au recouvrement de la facture. Le cas échéant, ClickCare consultera le prestataire de soins à cet égard et le prestataire de soins confirmera son accord sur une cession de créance avant que ClickCare ne procède au paiement au prestataire de soins.

-Les frais de service restent dus à ClickCare le cas échéant.

-Dans la mesure où ClickCare reçoit le paiement des frais du prestataire de soins, ClickCare transmettra ces frais, moins les frais de service, au prestataire de soins au plus tard dans les 30 jours suivant la réception du paiement par le prestataire de soins.

4.2.6 Le Prestataire de soins reconnaît que des tiers interviennent dans le processus de paiement (par exemple : Ogone, HiPay, Paypal, Paymill, Stripe, banques,...). Le Prestataire de soins est tenu de respecter les instructions de ces tiers lors du processus de paiement.

Article 5 - Obligations spécifiques du prestataire de soins de santé

5.1 Généralités

5.1.1 Le prestataire de soins s'engage à agir conformément aux conditions d'utilisation du prestataire de soins et à toutes les lois et réglementations applicables.

5.1.2 Le prestataire de soins de santé doit au moins et cumulativement satisfaire aux exigences suivantes :

- Le prestataire de soins est âgé d'au moins 18 ans ;
- le Prestataire de soins possède les qualifications requises pour l'inscription sur la Plateforme (diplôme ou autre certificat légalement valide) ;
- le prestataire de soins dispose d'une assurance responsabilité civile valable pour l'exécution des services ;
- le prestataire de soins de santé respecte ses obligations en matière de statut social des indépendants.

Le prestataire de soins doit être en mesure de fournir une preuve valable de ces obligations à la première demande du prestataire de soins et/ou de ClickCare.

5.2 Le compte et l'utilisation de la plate-forme

5.2.1 La création du Compte par le Prestataire de soins sur la Plateforme est gratuite.

5.2.2 Le Prestataire de soins déclare que les données qu'il saisit au moment de l'inscription/souscription sont correctes et à jour, et s'engage à informer ClickCare de toute modification de ces données dans les plus brefs délais.

5.2.3 Le prestataire de soins s'engage à respecter le caractère confidentiel de certaines données et à ne pas les transmettre à des tiers (comme son mot de passe, les données relatives au moyen de paiement, toute information confidentielle incluse dans la demande de soins, etc.)

Le prestataire de soins prendra les mesures de sécurité nécessaires pour protéger ces données.

Le prestataire de soins n'a pas non plus le droit d'autoriser d'autres personnes à utiliser son compte.

Si le Prestataire de soins divulgue des données confidentielles à un tiers, ou permet à un tiers d'utiliser son Compte, celui-ci pourra être supprimé de la Plateforme après un rappel par lettre recommandée et s'il n'est pas remédié au manquement.

5.2.4 Lors de l'utilisation de la Plateforme, le Prestataire de santé s'engage à ne pas violer les dispositions légales ou réglementaires et à ne pas porter atteinte aux droits des tiers.

5.3 Les services

5.3.1 Le prestataire de soins de santé fournit les services en tant que travailleur indépendant et évalue lui-même s'il possède les qualifications et les diplômes appropriés pour fournir les services.

La demande de soins précise toujours si le prestataire de soins doit fournir lui-même le matériel nécessaire.

5.3.2 Le prestataire de soins exécutera toujours les services au mieux de ses capacités.

5.3.3 Le Prestataire de soins est seul responsable des implications juridiques, sociales et fiscales de l'exécution des Services, et est responsable du respect des lois et réglementations applicables spécifiques à la profession et à son statut.

5.3.4 Le prestataire de soins s'engage à ce que le service fourni au bénéficiaire des soins ne constitue pas une infraction pénale au regard des dispositions légales, contractuelles et réglementaires.

Le Prestataire de soins garantit ClickCare contre toute réclamation de tiers invoquant l'inexécution de leurs droits.

5.4 Annulation par le prestataire de soins

5.4.1 La rupture d'un clic est gratuite et sans conséquence dans les circonstances suivantes :

- Le clic est rompu dans la période précédant les 7 jours avant la date de début telle qu'elle figure dans la demande de soins.
- Le Click est déconnecté dans les 7 jours précédant le début de la demande de soins lorsque le prestataire de soins informe immédiatement le demandeur de soins de son absence et lorsque le prestataire de soins peut présenter un certificat de maladie ou de force majeure valide au demandeur de soins et à ClickCare,

5.4. Les cas de force majeure :

1. La survenance d'un événement ou d'une circonstance qui rend impossible l'exécution de l'engagement, Cliquez (temporairement ou définitivement) et
2. La survenance de l'événement ne doit pas être imputable à la partie qui manque à son obligation d'engagement.

Le Prestataire de soins peut invoquer la force majeure s'il est (temporairement ou définitivement) dans l'impossibilité d'exécuter son engagement en raison d'un changement de circonstances qui ne lui est pas imputable. Le prestataire de soins doit en apporter la preuve à ClickCare.

5.4.3 Dans les circonstances suivantes, ClickCare est autorisé à facturer des dommages et intérêts de 100 (cent) euros au Prestataire de soins en cas de violation d'un Click :

- Le clic est rompu dans les 7 jours précédant la date de début indiquée dans la demande de soins et le prestataire de soins ne peut fournir un certificat de maladie ou de force majeure valide.
- Le clic est cassé plus de deux fois au cours de la période des sept jours précédant la date de début spécifiée dans la demande de soins.

Dans les cas susmentionnés où une indemnité peut être facturée, ClickCare transfère une facture de 100 (cent) euros au prestataire de soins, qui dispose d'un délai de 14 jours pour payer cette facture. ClickCare est également autorisé à déduire ce montant de tout paiement en suspens ou de toute demande de soins ultérieure pour laquelle le Prestataire de soins dispose d'un Click.

L'aidant est également autorisé à demander une indemnisation distincte dans les cas susmentionnés.

5.4.4 Dans les circonstances suivantes, ClickCare est autorisé à facturer des dommages et intérêts de 250 (deux cents cinquante) euros au prestataire de soins en cas de violation d'un clic :

- Le clic est rompu sans que le demandeur de soins et ClickCare n'en soient informés et le prestataire de soins n'exécute pas les services.

Dans le cas susmentionné, ClickCare transférera une facture de 250 (deux cents cinquante) euros au Prestataire de soins, qui dispose de 14 jours pour payer cette facture. ClickCare est également autorisé à déduire ce montant de tout paiement en cours ou de toute demande de soins ultérieure pour laquelle le Prestataire de soins dispose d'un Click.

Le prestataire de soins est également autorisé à demander une indemnisation dans le cas susmentionné.

5.5 Annulation par le demandeur de soins

La rupture d'un clic est gratuite et sans conséquence dans les cas suivants :

- Le Click est déconnecté plus de 7 jours avant la date de début indiquée dans la demande de soins.

Le Click est déconnecté moins de 7 jours avant le début de la demande de soins lorsque le demandeur de soins informe le prestataire de soins de la déconnexion du Click en temps utile par e-mail et lorsque le demandeur de soins peut fournir à ClickCare des preuves valables de la force majeure.

Le Demandeur de Soins peut invoquer la force majeure si le Demandeur de Soins est (temporairement ou définitivement) dans l'impossibilité d'exécuter son engagement en raison d'un changement de circonstances qui n'est pas imputable au Demandeur de Soins. Le Demandeur de soins doit en apporter la preuve à ClickCare.

Dans les circonstances suivantes, ClickCare est autorisé à facturer des dommages et intérêts de 100 (cent) euros au Demandeur de soins en cas de violation d'un Click. Les parties conviennent que ce montant constitue une indemnisation raisonnable pour les dommages réels prévisibles dans le chef de ClickCare :

- Le Click est rompu dans les 7 jours précédant la date de début indiquée dans la demande de prise en charge et aucune preuve de force majeure ne peut être présentée à ClickCare.

- Le clic est cassé plus de deux fois au cours de la période des sept jours précédant la date de début spécifiée dans la demande de soins.

En outre, le prestataire de soins a séparément le droit de s'adresser directement au demandeur de soins pour obtenir une compensation pour la violation d'un clic si les critères susmentionnés n'ont pas été respectés.

Si un Prestataire de soins rompt un Clic trois fois sur une période d'un an, à chaque fois moins de 48 heures avant la date de début telle que reprise dans la Demande de soins, ou ne rompt pas un Clic mais rend le Prestataire de soins incapable d'exécuter les Services, ClickCare se réserve également le droit, sauf cas de force majeure avéré, de refuser au Prestataire de soins l'accès ultérieur à la Plateforme après une mise en demeure.

En outre, le cas échéant, le prestataire de soins peut également s'adresser directement au demandeur de soins pour obtenir une indemnisation pour la violation d'un clic.

5.6 Obligation de notification

S'il s'agit d'un prestataire de soins :

- est suspendu temporairement ou définitivement du droit d'exercer sa profession en vertu d'une décision d'un organe compétent ;

- est considéré comme physiquement ou mentalement incapable d'exercer sa profession sans risque par un organisme habilité ;

- ne remplit plus les conditions d'un enregistrement valide ;

s'engage à en informer ClickCare, ainsi que le prestataire de soins avec lequel un clic a déjà été effectué mais pour lequel la demande de soins n'a pas encore été exécutée, dans les plus brefs délais.

5.7 Paiement des frais de service

Le prestataire de soins est redevable d'une redevance pour les services, à savoir la redevance de service, qui s'élève à 7 % (TVA comprise) de la redevance du prestataire de soins et qui est facturée séparément au prestataire de soins.

Dès réception du paiement de la rémunération du prestataire de soins, ClickCare déduira automatiquement la rémunération du service lorsqu'il transmettra la rémunération du prestataire de soins au prestataire de soins conformément à l'article 4.

5.8 Autres obligations

Le prestataire de soins s'abstiendra en outre des actions suivantes :

- contourner ou manipuler le processus de facturation de ClickCare ou les frais de service dus à ClickCare ;

- publier un contenu faux, inexact, trompeur ou diffamatoire (y compris les coordonnées) ;

- se faire passer pour une autre personne ou un autre utilisateur ;

- distribuer ou publier de la publicité non désirée sur/via la Plateforme ;

la propagation de virus ou d'autres technologies susceptibles de nuire à ClickCare ou aux intérêts des utilisateurs de la plate-forme et des visiteurs du site web de ClickCare ;

- recueillir de quelque manière que ce soit des informations sur les utilisateurs sans leur consentement ;

l'utilisation du site web ou de la plate-forme ClickCare pour commettre des actes illégaux ou des actes interdits par les conditions d'utilisation du prestataire de soins et/ou par la loi ;

- toute utilisation abusive ou frauduleuse des Services/Service et/ou de la Plateforme.

En cas de non-respect de cette obligation, le prestataire de soins est redevable à ClickCare d'une indemnité forfaitaire de 1 000 euros par infraction.

Ceci est sans préjudice du droit de ClickCare de réclamer au prestataire de soins une indemnisation pour les dommages réels causés au nom de ClickCare, et/ou d'agir conformément à ce qui est prévu à l'article 7 des conditions d'utilisation du prestataire de soins.

Article 6 - Responsabilité

6.1 ClickCare ne contracte une obligation de moyens vis-à-vis du Prestataire de soins qu'en ce qui concerne les Services.

ClickCare fait tous les efforts raisonnables pour s'assurer que le site web et la Plateforme de ClickCare sont accessibles et fonctionnent correctement à tout moment.

6.2 ClickCare peut, lorsqu'il l'estime nécessaire pour assurer la qualité du Service, empêcher temporairement l'accès à la Plate-forme, notamment à des fins de maintenance.

ClickCare mettra tout en œuvre pour que cette interruption soit la plus courte possible. ClickCare ne peut être tenu responsable de tout dommage qui résulterait d'une interruption du Service/Services afin de maintenir le site web et/ou la Plate-forme.

6.3 Un problème technique (p.ex. virus/bug, intrus malveillant, etc.) ou un dysfonctionnement du site web ou de la Plate-forme de ClickCare et/ou des logiciels ou bases de données qu'il contient ne peut être totalement exclu. ClickCare ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages qui pourraient en résulter pour un Utilisateur.

6.4 Si le site web ou la Plateforme de ClickCare contient des hyperliens vers du contenu provenant de tiers, ou vers des sites web exploités par des tiers, ClickCare n'est pas responsable de la qualité ou de l'exactitude de ce contenu ou de ces sites web. ClickCare ne peut être considéré comme approuvant, publiant ou autorisant ces sites ou contenus.

6.5 ClickCare ne peut pas garantir les données communiquées par les utilisateurs (par exemple, le contenu de la demande de soins, les coordonnées, les diplômes, certificats ou autres qualifications du prestataire de soins, etc.) ClickCare ne vérifie pas les données et peut légitimement supposer que ces données sont réelles et correctes.

ClickCare ne garantit pas l'identité, la qualité, la compétence, la solvabilité ou le statut juridique des utilisateurs, ni l'exactitude, l'exhaustivité ou la légalité des données fournies par les utilisateurs.

6.6 ClickCare ne garantit en aucun cas :

- qu' un prestataire de soins approprié est trouvé pour chaque demande de soins (exécution d'une demande de soins par un prestataire de soins) ;
- qu' une demande de soins appropriée est ouverte pour chaque prestataire de soins ;
- a Cliquez ;
- une mise en œuvre (correcte, partielle ou complète) de la demande de soins après un clic ;
- un paiement (correct, partiel ou total) de l'honoraire du prestataire de soins par le prestataire de soins.

6.7 Si un prestataire de soins s'inscrit sur la base d'une demande de soins incorrecte, ClickCare n'a droit à aucun paiement ou autre remboursement.

Si les informations et/ou les déclarations contenues dans la demande de soins causent un préjudice à un prestataire de soins ou à un tiers, ClickCare ne peut en être tenu pour responsable. Toute objection doit être adressée directement au prestataire de soins responsable de la demande de soins.

ClickCare n'est pas responsable de la négociation, du contenu, de l'exécution et de la résiliation d'une demande de soins.

6.8 ClickCare ne participe en aucune manière à l'accord soignant-soigné qui découle du clic, et ne peut en aucun cas être lié ou tenu responsable des engagements de l'utilisateur en vertu de cet accord.

Chaque utilisateur est seul responsable du respect des lois et règlements qui lui sont applicables.

6.9 Le prestataire de soins de santé est lui-même responsable de la bonne exécution des services.

ClickCare n'assume aucune responsabilité pour les services fournis.

6.10. En cas de conflit mutuel entre utilisateurs, ces derniers dégagent ClickCare de toute plainte, de toute demande et de tout dommage de quelque nature que ce soit découlant d'un tel conflit ou s'y rapportant. Si un conflit entrave ou risque d'entraver le bon fonctionnement de ClickCare de quelque manière que ce soit, ClickCare doit être informé par les utilisateurs de l'existence et de la nature du conflit.

6.11 ClickCare n'est pas responsable, entre autres, des fautes, erreurs, omissions, manquements causés par des tiers intervenant dans le processus de paiement du remboursement du prestataire de soins.

6.12 Le prestataire de soins s'engage à indemniser ClickCare de tout montant réclamé à ClickCare, de quelque manière que ce soit, par un tiers (y compris le prestataire de soins), y compris les autorités fiscales ou de sécurité sociale.

6.13 Si l'INAMI demande le remboursement d'une indemnité versée dans le cadre de la loi ZIV et/ou si une amende est infligée, ce (re)paiement sera effectué exclusivement par le prestataire de soins sans aucun recours à cet égard vis-à-vis de ClickCare.

ClickCare ne peut être considéré comme une personne assimilée à un prestataire de soins de santé au sens de la loi ZIV.

6.14 Dans le cas où la responsabilité contractuelle de ClickCare serait néanmoins établie, l'indemnité ne pourra en aucun cas dépasser un montant de 10 % des honoraires du prestataire de soins par demande de soins, et ne pourra en aucun cas couvrir des dommages indirects de quelque nature que ce soit.

Article 7 - Préavis et résiliation

7.1 L'utilisateur peut résilier son Compte à tout moment en se désinscrivant, auquel cas ClickCare supprimera le Compte du Prestataire de soins de la Plateforme après que le Prestataire de soins et ClickCare aient rempli leurs obligations respectives en vertu du présent article des Conditions d'utilisation du Prestataire de soins. À cette fin, l'utilisateur doit envoyer un courriel à info@clickcare.be en demandant expressément la résiliation de son compte.

7.2 La suppression du compte n'a de conséquences que pour l'avenir. Les droits et obligations respectifs qui étaient déjà nés avant la désinscription, tant dans le chef de l'Utilisateur que dans celui de ClickCare, doivent être respectés dans leur intégralité.

Le prestataire de soins est donc tenu de continuer à fournir les services relatifs à un clic survenu avant la désinscription, conformément aux conditions d'utilisation du prestataire de soins. Les frais de service pour ces services, et tous les autres services fournis pour lesquels ClickCare n'était pas encore en droit de recevoir les frais du prestataire de soins, restent payables à ClickCare.

ClickCare reste quant à lui tenu de continuer à remplir ses obligations en matière de facturation et d'encaissement telles que définies à l'article 4. Les obligations de ClickCare s'éteignent automatiquement dès que la rémunération du prestataire de soins pour les services prestés a été payée au prestataire de soins, ou lorsque ClickCare notifie au prestataire de soins que la ou les factures en question n'ont toujours pas été payées par le prestataire de soins après l'envoi de deux rappels écrits.

Le prestataire de soins s'engage à annuler toutes les demandes de soins pour lesquelles aucun clic n'a encore été effectué au moment de la désinscription.

7.3 ClickCare se réserve le droit de refuser au Prestataire de soins l'accès à la Plate-forme au moins dans les cas énumérés ci-dessous (non exhaustifs), après avoir mis le Prestataire de soins en demeure par e-mail au moins une fois et sans que le Prestataire de soins n'y ait remédié en temps utile :

- si le prestataire de soins ne respecte pas les conditions d'utilisation du prestataire de soins ;
- si le prestataire de soins rompt le déclic trois fois sur une période d'un an sans attestation de maladie ou de force majeure, ou s'il ne rompt pas le déclic mais que les services ne sont pas exécutés ;
- en cas de plaintes fréquentes exprimées par les soignants au sujet (des services) du prestataire de soins.

7.4 ClickCare se réserve le droit, au moins dans les cas énumérés ci-dessous (non exhaustifs), de refuser au Prestataire de soins l'accès à la Plate-forme, temporairement ou non, sans préavis :

- si le prestataire de soins n'accepte pas les conditions d'utilisation modifiées du prestataire de soins ;
- si ClickCare apprend que le prestataire de soins est considéré par un organisme habilité comme étant dans l'incapacité physique ou psychologique d'exercer sa profession sans risque ;
- si ClickCare apprend que le Prestataire de soins a été suspendu temporairement ou définitivement du droit d'exercer par un organisme compétent.

ClickCare continue, le cas échéant, à remplir ses obligations en matière de facturation et d'encaissement des services déjà exécutés à ce moment-là, conformément à l'article 4. Les frais de service pour ces services exécutés restent également dus par le prestataire de soins.

Toutes les soumissions faites à ce moment-là par le prestataire de soins pour des demandes de soins ou des clics deviendront caduques, sans que ClickCare ne soit responsable des conséquences négatives qui en résulteraient.

7. 5 Si ClickCare cesse ses activités, ClickCare en informera l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Article 8 - Pas d'accords contractuels directs sans l'intervention de Clickcare

8.1 Le prestataire de soins s'engage à ne pas entrer dans une relation d'emploi direct ou de prestation de services avec le demandeur de soins pour le même poste ou un poste similaire sans l'intervention de la plate-forme ou à ne pas fournir son assistance à cet égard pendant la durée du contrat avec ClickCare, sauf avec l'approbation expresse de ClickCare.

Cette obligation s'applique au prestataire de soins de santé, qu'il soit ou non

(i) agit directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une société affiliée ou d'autres personnes physiques, sociétés ou entités juridiques ;

(ii) agit en son nom propre ou en tant que directeur, partenaire ou actionnaire d'une société ou d'une autre entité juridique, ou en tant qu'employé, consultant ou agent d'une personne physique, d'une société ou d'une autre entité juridique ; ou

(iii) agit en toute autre qualité ou d'une autre manière.

8.2 Les engagements énoncés dans le présent article 8 sont maintenus pendant la durée de la Convention avec ClickCare et pendant une période de 6 mois à partir du moment où le dernier Click a été établi entre le Demandeur de soins et le Prestataire de soins concernés.

8.3 Aux fins du présent article 8, le Prestataire de soins déclare et accepte qu'à la première demande de ClickCare, les conventions conclues sans l'intervention de la Plate-forme seront transférées à ClickCare et qu'à la première demande de ClickCare, une explication sera fournie par le Prestataire de soins concernant la collaboration conclue par le Prestataire de soins avec le Demandeur de soins sans l'intervention de la Plate-forme.

8.4 Au cas où le Prestataire de soins violerait les obligations qui lui incombent en vertu du présent article 8 et ne remédierait pas à cette violation dans un délai raisonnable après une mise en demeure préalable de ClickCare, le Prestataire de soins sera tenu de payer à ClickCare une somme forfaitaire de 5.000 EUR plus 25,50 EUR par jour de persistance de cette violation. En outre, les parties conviennent qu'une violation par le Prestataire de soins du présent article 8 de la Convention en cours constitue une faute contractuelle grave dans le chef du Prestataire de soins justifiant la résiliation de la Convention et la suppression du Compte du Prestataire de soins.

Article 9 - Vie privée et protection des données à caractère personnel

9.1 ClickCare se conforme à la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Pour plus d'informations, le prestataire de soins de santé peut se référer à la politique de confidentialité.

9.2 En s'inscrivant sur la Plateforme, le Prestataire de soins accepte que ses Données de contact soient communiquées aux Demandeurs de soins et incluses dans la liste de données de ClickCare.

9.3 Il est interdit aux utilisateurs de communiquer à d'autres personnes les coordonnées d'autres utilisateurs obtenues par l'intermédiaire de ClickCare. Ces coordonnées ne peuvent être utilisées par les utilisateurs que dans le cadre de la relation contractuelle qui les lie.

Article 10 - Transfert des droits et obligations

10.1 Il est interdit au Prestataire de soins de transférer à des tiers ses droits et obligations contenus dans les présentes Conditions d'utilisation du Prestataire de soins sans l'accord préalable et exprès de ClickCare.

10.2 En cas de cession de ces droits et obligations, ClickCare se réserve le droit de retirer le Prestataire de soins de la Plate-forme après l'avoir averti au moins une fois par lettre recommandée.

Article 11 - Nullité

L'invalidité ou l'inapplicabilité de toute disposition des présentes conditions d'utilisation des prestataires de soins n'affectera en rien la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes conditions d'utilisation des prestataires de soins.

Si nécessaire, ClickCare et le prestataire de soins s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition juridiquement valable qui reflète au mieux leur intention commune.

Article 12 - Notifications

Toutes les notifications adressées à ClickCare peuvent être effectuées via info@clickcare.be.

Article 13 - Droit applicable et juridiction

13.1 Les présentes conditions d'utilisation du prestataire de soins et la relation entre ClickCare et le prestataire de soins sont régies et interprétées conformément au droit belge.

13.2 ClickCare et le prestataire de soins s'efforceront toujours de régler les litiges à l'amiable.

Si ClickCare et le prestataire de soins ne parviennent pas à un accord à l'amiable en cas de litige, le litige sera traité exclusivement par les tribunaux d'Anvers.

Article 14 - Modification des conditions d'utilisation du prestataire de soins

Les modifications apportées aux conditions d'utilisation du prestataire de soins seront notifiées au prestataire de soins par l'intermédiaire des coordonnées connues de ClickCare et publiées sur le site Internet de ClickCare.

Lorsqu'il accède à son compte, l'aidant est invité à accepter les présentes conditions d'utilisation modifiées ou à s'en retirer.

Article 15 - Force majeure

15.1 Ni ClickCare ni le prestataire de soins ne seront responsables d'un retard ou d'un défaut d'exécution des obligations des conditions de service du prestataire de soins si ce retard ou ce défaut est dû à un cas de force majeure au sens du Code civil.

15.2 En cas de force majeure avérée, ClickCare ou le Prestataire de soins ont le droit de suspendre l'exécution de leurs obligations en tout ou en partie pendant la durée de la force majeure, sans être redevables de dommages-intérêts.

15.3 Si la période de force majeure a duré plus de 3 mois, ou s'il est déjà établi à l'avance que cette période durera raisonnablement plus de 3 mois, ClickCare ou le prestataire de soins a le droit de résilier immédiatement les présentes conditions d'utilisation du prestataire de soins par lettre recommandée, sans que ClickCare ne soit redevable d'une quelconque indemnité au prestataire de soins.