

**I/ DISPOSITIONS COMMUNES**

Le réseau Bastide le confort médical auquel appartient le prestataire de santé à domicile (PSAD) est uniquement engagé sur le territoire métropolitain français et les départements d'Outre-Mer où il est présent. Le non professionnel, bénéficiera de certaines règles protectrices du droit de la consommation d'ordre public.

**Commandes**

Le PSAD peut refuser la commande pour motif légitime. La commande ne peut être annulée sauf dispositions légales et/ou accord express du PSAD. Les commandes peuvent donner lieu au versement d'un acompte.

**Conditions commerciales**

Le prix hors taxes facturé est celui en vigueur le jour de la commande et le taux de TVA est celui en vigueur lors de l'émission de la facture. Le PSAD peut modifier à tout moment les prix figurant notamment sur ses tarifs, catalogues ou circulaires. Les produits sont payables comptant. Pour les professionnels, le paiement de la marchandise s'effectue, sans délai et sans escompte. Si le client appartient à un groupe de sociétés au sens de l'article L 233-1 du Code de commerce, il se porte fort de l'engagement par sa société mère de payer en ses lieux et place en cas de défaillance de sa part.

Pour les produits et prestations pris en charge par le régime obligatoire d'assurance maladie, le tarif de référence est celui fixé par la sécurité sociale (LPPR : liste des produits et prestations remboursables). En cas de location, le montant de ce tarif sera fonction de la durée indiquée sur l'ordonnance.

**Reprise des produits à titre commercial**

La reprise d'un produit à titre commercial est soumise à l'accord express du PSAD. Les produits doivent être retournés en agence en parfait état de revente dans leur emballage d'origine, sous un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'achat. Sont exclus de la reprise les produits d'hygiène et protection d'incontinence, de nutrition/perfusion qui nous sont retournés dans un emballage ouvert, les barres d'appui à ventouses et poignées à ventouses, les sièges de bain, chaises garde-robe, réhausse WC, les produits alimentaires et périssables, ainsi que les produits pris en charge LPP. Elle ne donne lieu qu'à l'établissement d'un avoir valable durant 6 mois à compter de la date de restitution du produit et sur présentation d'un justificatif de paiement. Sauf accord, les frais de transport de retour du produit sont à la charge du client.

**Clause d'information**

Certains produits et prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par un régime obligatoire d'assurance maladie. A cette fin, le client s'engage à communiquer en temps utile tout document nécessaire à la bonne constitution de son dossier ainsi qu'à informer le PSAD de tout changement d'adresse dans les plus brefs délais. A défaut, il restera débiteur des sommes dues auprès du PSAD. Si le client en qualité d'assuré social a déjà fait l'objet d'une prise en charge pour un produit ou une prestation identique ou similaire par un organisme d'assurance maladie et qu'il sollicite le PSAD pour un produit ou une prestation identique, il devra l'en informer préalablement. A défaut, il sera possible pour le PSAD de réclamer au client, le paiement de ce produit ou prestation en cas de rejet de prise en charge par l'organisme primaire d'assurance maladie.

Le Client déclare et reconnaît qu'en cas de rejet par les caisses d'Assurance Maladie de la prise en charge du dispositif médical délivré par le PSAD pour des raisons indépendantes de qualité de la prestations délivrées par le PSAD, il s'engage à payer au PSAD à la première demande de ce dernier – soit le coût de la prestation si les caisses d'Assurance Maladie refusent la prise en charge, soit les sommes que le PSAD aura restituées aux Caisses d'Assurance Maladie si celles-ci en demandent le remboursement. Le client donne pouvoir au PSAD d'accomplir toutes les formalités relatives au traitement, notamment pour la feuille de soins et pour la demande d'entente/accord préalable, si la prise en charge du traitement en nécessite une et procéder en ses lieux et places et pour son compte à la signature de la feuille de soins nécessaire à la prise en charge par l'assurance maladie des prestations fournies en vertu du présent contrat. Si le client poursuit son traitement en établissement de santé en y apportant son dispositif médical, il devra en informer préalablement celui-ci afin que toute précaution notamment d'ordre sanitaire soit prise.

**Clause de changement de régime**

En cas de changement de régime de prise en charge de l'assuré social, notamment entrée en EHPAD, Hospitalisation à domicile ou poursuite de son traitement hors du domicile, le patient devra informer au préalable le PSAD de cette modification. A défaut, le PSAD pourra réclamer au client, le paiement de ce produit ou prestation en cas de rejet de prise en charge.

**Retard de paiement et Clause pénale**

Pour les professionnels, (article L441-10 du Code de commerce), en cas de retard de paiement à l'échéance convenue, le client s'expose au paiement d'un taux d'intérêt égal au montant du taux de refinancement de la banque centrale européenne majoré de dix (10) points et au paiement de l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement exposés et justifiés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire légale. De plus, le recouvrement nécessitant des démarches contentieuses, donne lieu au paiement d'une indemnité à titre de dommages et intérêts égale à 15 % de la somme à payer. Cette indemnité morale est exigible sans qu'un rappel soit nécessaire, sans préjudice des pénalités convenue en cas d'inexécution définitive de l'obligation en cause.

Pour les non-professionnels ou consommateurs, tout retard de paiement entraîne de plein droit après mise en demeure, un décompte d'intérêts de retard au taux légal, ainsi l'exigibilité immédiate de toute somme restant due, majorée de 20 euros à titre de clause pénale.

**Livraison**

Pour les consommateurs, le délai de livraison s'entend sauf dispositions contraires, au plus tard de 30 jours ouvrés à compter de la prise de la commande et de l'encaissement de l'acompte (article L216-1 Code de la consommation). Pour les professionnels, les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et les produits sont livrés aux frais du client et à ses risques et périls. La date de livraison indiquée par le PSAD ne peut pas être modifiée par le client sauf accord du prestataire pouvant donner lieu à indemnité couvrant notamment tous les frais liés à cette modification. Le PSAD se réserve le droit d'effectuer en plusieurs étapes des livraisons partielles dans le but de respecter et d'accomplir la commande initiale dans sa totalité. Si le transport est sous-traité par le PSAD, les produits voyagent aux risques et périls du client. En cas de perte ou d'avarie, ce dernier devra exercer son recours contre le transporteur dans les 72 heures. Le client reconnaît avoir reçu du PSAD la notice d'utilisation du (des) matériel(s) énuméré(s) au recto et être informé des règles de sécurité et notamment de disposer d'une installation électrique conforme. Le professionnel renonce à toute action contre le PSAD. Il appartient au client quelle que soit sa qualité de faire les contrôles d'usage et le cas échéant d'émettre des réserves.

**Clause de réserve de propriété**

Le transfert de propriété des produits a lieu lors du paiement effectif et intégral du prix en principal, intérêts et accessoires. A défaut de paiement à l'échéance convenue, le PSAD pourra reprendre les produits, la vente sera résolue de plein droit et les acomptes déjà versés lui seront acquis. A défaut de paiement convenu à échéance, le client ne pourra notamment ni céder, vendre, transformer le produit. En cas de violation, le PSAD exercera les actions prévues à l'article 2369 et suivant du Code civil.

**Garanties**

Les produits proposés sont conformes à la législation en vigueur. Certains produits peuvent bénéficier, d'une garantie du fabricant. La garantie ne peut intervenir si les produits ont fait l'objet d'un usage anormal et ont été utilisés dans les conditions d'emploi autres que celles pour lesquelles ils ont été destinés. Elle ne s'applique pas non plus notamment en cas de détérioration, d'accident provenant de négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, d'une transformation du matériel, d'une incompatibilité avec d'autres matériels ou d'un environnement notamment électrique non conforme. Indépendamment de l'existence d'une éventuelle garantie commerciale du fabricant (articles L 217-21 à L 217-24 du Code de la consommation), le PSAD est en tout état de cause tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans le cadre de la garantie légale de conformité mentionnée dans les conditions des articles L217-3 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 et 2332 du Code civil.

**Traitement des déchets des équipements électriques et électroniques**

Pour l'achat d'un dispositif médical, le PSAD s'engage à reprendre l'équipement électrique et électronique ancien similaire ou identique (ex : scooter contre scooter) en fin de vie, obsolète ou qui ne fonctionne pas, acheté chez lui ou non, gratuitement.

Pour la reprise gratuite des dispositifs médicaux, le Client disposera des solutions suivantes : (i) En cas d'enlèvement, sur le lieu de vente, de l'équipement vendu : reprise de l'équipement usagé sur le lieu de vente. (ii) En cas de livraison de l'équipement vendu sur son lieu d'utilisation : reprise de l'équipement usagé sur ce lieu lors de la livraison. (iii) En cas de livraison dans un autre lieu ou selon d'autres modalités : (iii1.) reprise de l'équipement usagé au lieu de livraison ; ou (iii2) système de collecte de proximité (RECYLUM) auquel le PSAD a adhéré, qui peut, le cas échéant, inclure les magasins du distributeur ; ou (iii3) mise à disposition d'une solution de renvoi via un service postal ou un service équivalent pour les équipements électriques et électroniques dont les caractéristiques le permettent. Conformément aux dispositions de l'article R543-180-II du Code de l'environnement le PSAD ne reprend pas les appareils électriques et électroniques usagés de très petite dimension. Le PSAD pourra refuser de reprendre un produit s'il présente un risque pour la santé et la sécurité du personnel (Art R 543-180-IV Code de l'environnement). Si cette solution ne convient pas, le client peut également : (i) Déposer son ancien appareil dans une déchèterie ou un point de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales ; (ii) Le donner à une association à vocation sociale.

**Force majeure**

Le PSAD ne saurait être responsable de retards, erreurs ou dommages ou de tout manquement dans la réalisation de ses obligations en cas de force majeure qui incluent par exemple les faits de guerre, grèves, pannes d'équipement, etc...

**Clause limitative de contestation**

Le client doit vérifier les produits à la vente et/ou à la livraison ; ce contrôle doit porter sur la qualité, les quantités et les références des produits ainsi que leur conformité à la commande. Concernant les professionnels, aucune réclamation n'est prise en compte, passé un délai de 15 jours à compter du jour de la vente et/ou livraison et toute action judiciaire doit être impérativement engagée, au plus tard dans le délai de 1 an qui suit la réception de sa commande. Passé ce délai, son action est prescrite.

**Règlement amiable et judiciaire des litiges**

Ce contrat est régi par le droit français. Le client est informé de la possibilité de recourir en cas de contestation à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Pour les professionnels, le tribunal territorial compétent est celui du siège social du PSAD, nonobstant la pluralité des défendeurs ou pour tout appel en garantie. Le consommateur pourra contacter le médiateur de la consommation (cf III.)

**Protection des Données à caractère Personnel**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client qui communique des informations indispensables à la vente ou à la prestation (notamment identité, état civil, coordonnées, régime de sécurité sociale et de protection sociale complémentaire le cas échéant) ou des données relatives au traitement médical prescrit et suivi accepte en signant le contrat qu'elles fassent l'objet d'un traitement automatisé. Le responsable du traitement est le PSAD ; la finalité poursuivie par le traitement des données porte sur le suivi de la délivrance de la prestation de santé et/ou effectuer des opérations relatives à la gestion des clients, à la prospection, l'élaboration de statistiques commerciales, enquêtes de satisfaction, la cession, la location ou l'échange de ses fichiers de clients et prospect (coordonnées postales), l'organisation de jeux ou de concours, la gestion des demandes de droit d'accès, rectification, et d'opposition, gestion des impayés, et du contentieux, l'actualisation des fichiers de prospection au régime de démarchage téléphonique, la gestion des avis des personnes sur les produits, services ou contenus. Les destinataires de ces données sont selon les cas, les organismes sociaux d'assurance maladie, complémentaire santé, équipe médicale, tout professionnel de santé ou conseil amené à accompagner le PSAD dans le suivi du patient, tout autre PSAD amené à intervenir auprès du patient, service internes du PSAD ou du responsable du traitement ainsi que les filiales de la SA Bastide le confort médical. Selon le type de traitement, la personne sera informée du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et des conséquences éventuelles à son égard d'un défaut de réponse. Le client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification aux données personnelles le concernant, de donner des instructions au sort de ses données et de son droit à introduire une réclamation auprès de la CNIL. Ces données seront conservées le temps de la prescription légale de manière sécurisée et le PSAD ne communiquera en aucune façon ces coordonnées sauf destinataires ci-dessus. Pour exercer ses droits sur ses données, le client écrira au PSAD en lui indiquant ses noms, prénoms, adresses à FBP MEDICAL – Gestion des Données Personnelles, 69 boulevard Victor Hugo 93400 SAINT OUEN SUR SEINE, ou par mail à [contact@bastideparis.com](mailto:contact@bastideparis.com).

Le PSAD informe le client de son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL » accessible sur <https://conso.bloctel.fr/> (article L223-1 du Code de la consommation).

**Informations légales (PSAD) et réclamations**

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le Service Réclamation en utilisant le moyen de son choix

- Par courrier : Bastide Le Confort Médical, 69 boulevard Victor Hugo 93400 St Ouen Sur Seine
- Par téléphone : 01 55 87 00 00, du lundi au samedi, de 9h à 19h (sauf jours fériés)
- Par mail, à l'adresse suivant : [contact@bastideparis.com](mailto:contact@bastideparis.com)

**II/ DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX LOCATIONS**

Le matériel loué est la propriété insaisissable du PSAD. Le locataire et/ou l'utilisateur ne peut en aucun cas modifier le matériel loué. Toute sous-location est interdite. Le matériel loué est placé sous la responsabilité du locataire ou de l'utilisateur qui s'oblige à être assuré pour tous les dommages qui pourraient être causés au matériel ou par le matériel. Tout dommage causé au matériel et ou par le matériel doit être signalé par LRAR au PSAD, dans les 48 heures du dommage. Toute période de location commencée est intégralement due. La location se poursuivra jusqu'au jour de la restitution effective du matériel. Un dépôt de garantie, non productif d'intérêt, peut être demandé. Il sera restitué sous réserve du parfait encaissement du loyer et de la restitution du matériel en parfait état. Toute réparation entraînée par une mauvaise utilisation du matériel sera à la charge du locataire. Le matériel loué ne peut être transporté d'une habitation à une autre ou transféré auprès d'une autre personne, ou déplacé hors de France métropolitaine qu'après autorisation écrite du PSAD. Le client accepte qu'un autre membre du réseau de l'enseigne (notamment un franchisé) puisse se substituer au PSAD, dans l'exécution du contrat de location. Le client est responsable des produits dès leur remise matérielle, cette remise entraîne le transfert des risques. Le client souscrit un contrat d'assurance le garantissant pour ces risques.

**III/ DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS****Garanties légales**

Le PSAD est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles :

- L217-1 à L217-2 du Code de la consommation, s'agissant du champ d'application des dispositions relatives à la conformité dans les contrats de vente de biens ;
- L217-3 à L217-7 du Code de la consommation, s'agissant de l'existence de ce droit pour le consommateur ;
- L217-8 à L217-17 du Code de la consommation, s'agissant de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité ;
- L 217-28 à L217-33 du Code de la consommation, s'agissant des dispositions diverses relatives à la garantie légale de conformité.

**Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :**

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir (12 mois pour les biens d'occasion), et il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant ces mêmes délais, conformément à l'article L217-7 du Code de la consommation ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien (article L217-8 du Code de la consommation) sous réserve des conditions de l'article L217-12 du Code de la consommation. La réparation effectuée dans ce cadre fait bénéficier le consommateur d'une extension de garantie dans les conditions de l'article L217-13 du Code de la consommation. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code civil. Dans ce cas, l'action doit être intentée par le consommateur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cadre de cette garantie, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.