

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE LOCATION INNOTECH SANTE

DISPOSITIONS COMMUNES

La société Innotech Santé PSDM (Prestataire de services de dispositifs médicaux) est uniquement engagé sur le territoire métropolitain français.

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. Innotech Santé PSDM 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 de Innotech Santé PSDM. 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, dénutrition qui nous sont retournés dans un emballage ouvert, les barres d'appui à ventouses et poignées à ventouses, les sièges de bain, chaise 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 Innotech Santé de tout changement d'adresse dans les plus brefs délais. A défaut, il restera débiteur des sommes dues auprès de Innotech Santé. 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 Innotech Santé pour un produit ou une prestation identique, il devra l'en informer préalablement. A défaut, il sera possible pour Innotech Santé 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 Innotech Santé pour des raisons indépendante de qualité de la prestation délivrée par Innotech Santé, il s'engage à payer à Innotech Santé -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 Innotech Santé aura restituées aux Caisses d'Assurance Maladie si celles-ci en demandent le remboursement. Le client donne pouvoir à Innotech Santé d'accomplir toutes les formalités relatives à la feuille de soins et pour la demande d'entente/accord préalable. 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 Innotech Santé de cette modification. A défaut, Innotech Santé 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 moratoire 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.

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 Innotech Santé 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. Innotech Santé 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 Innotech Santé, 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 de Innotech Santé 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 Innotech Santé. 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, Innotech Santé 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, Innotech Santé 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), Innotech Santé 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 2232 du Code civil.

Traitements des déchets des équipements électriques et électroniques

Pour l'achat d'un dispositif médical, Innotech Santé s'engage à reprendre l'équipement électrique et électronique ancien similaire ou identique 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. 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 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 Innotech Santé ne reprend pas les appareils électriques et électroniques usagés de très petite dimension. Innotech Santé 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 ; Le donner à une association à vocation sociale.

Force majeure

Innotech Santé 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 6 mois 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 compétent est celui du siège social Innotech Santé, 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 désinformations 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 Innotech Santé; 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 Innotech Santé dans le suivi du patient, à intervenir auprès du patient, service internes de Innotech Santé. 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 à son décès 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 Innotech Santé ne communiquera en aucune façon ces coordonnées sauf destinataires ci-dessus.

Pour exercer ses droits sur ses données, le client écrira à Innotech Santé en lui indiquant ses noms, prénoms, adresses à SASU INNOTECH SANTE, 139 RUE DES JONQUILLES, 83210 SOLLIES PONT. Innotech Santé 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 Innotech Santé et réclamations

contact@innotechsante.com

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX LOCATIONS

Le matériel loué est la propriété insaisissable d'Innotech Santé. 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 à Innotech Santé, 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 à Innotech Santé. Le client accepte qu'un autre membre du réseau de l'enseigne (notamment un franchisé) puisse se substituer à Innotech Santé, 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 souscrira un contrat d'assurance le garantissant pour ces risques.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

Médiation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur peut, pour tout litige qui n'aurait pu être réglé par Innotech Santé, recourir gratuitement au médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige en contactant par écrit :

Commission de Médiation Franchise-Consommateurs 29 Boulevard de Courcelles 75008 PARIS

Garanties légales

Innotech Santé 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 oeuvre de la garantie légale de conformité ;
- L217-28 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 oeuvre 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.

CLAUSES PARTICULIÈRES

Clause de confidentialité

Le client (ou patient) et Innotech Santé s'engagent mutuellement à respecter une stricte confidentialité concernant toutes les informations échangées dans le cadre de la relation contractuelle. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les informations médicales, les données personnelles, les informations commerciales et techniques, ainsi que les documents relatifs à la gestion des produits et services fournis. Cette obligation de confidentialité s'applique à toutes les parties concernées, y compris les collaborateurs, prestataires, partenaires et sous-traitants de Innotech Santé, et s'étend pendant la durée du contrat et au-delà, pour une période de 5 ans après la fin de ce dernier.

Toute violation de cette clause entraînera des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation immédiate du contrat, ainsi que des actions légales, notamment pour préjudice à la réputation et à la sécurité des informations confidentielles.

Clause de conformité au RGPD

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation en vigueur, InnoTech Santé s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles des patients et des clients. Les données personnelles collectées dans le cadre de la prestation de services (identité, coordonnées, informations médicales, etc.) seront traitées de manière licite, transparente et dans le respect des droits des individus.

Les patients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à l'utilisation de leurs données personnelles. Toute demande devra être adressée par écrit à InnoTech Santé. De plus, les patients peuvent exercer leurs droits en contactant la CNIL en cas de litige concernant le traitement de leurs données.

Les informations collectées seront conservées pour la durée nécessaire à la fourniture des services ou au respect des obligations légales, mais ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire. Les patients seront informés de tout transfert de leurs données à des tiers et pourront s'y opposer en fonction de la nature des services fournis.

Clause de résiliation et de liberté de changement de prestataire par le patient

Le patient a la liberté absolue de changer de prestataire à tout moment, sans avoir à justifier cette décision et sans préavis. Cela signifie que le patient peut, sans aucune contrainte, choisir de passer à un autre fournisseur de dispositifs médicaux ou de services, et ce, dès qu'il en fait la demande. Aucun frais supplémentaire ne sera exigé de la part du patient en raison de ce changement, à condition que les équipements loués ou les prestations soient retournés dans leur état d'origine, sauf en cas de dommage ou de non-conformité.

InnoTech Santé s'engage à faciliter cette transition, en assurant une communication fluide et en respectant toutes les démarches administratives nécessaires au changement de prestataire. Cette clause garantit que les droits du patient à un service de qualité et à la liberté de choix sont respectés, conformément aux principes de liberté individuelle et de non-discrimination dans le domaine de la santé.

Clause de responsabilité

InnoTech Santé assume la responsabilité de la conformité de ses produits et services aux normes de sécurité et de qualité en vigueur. Toutefois, InnoTech Santé ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs, y compris la perte de revenus, la perte de données, ou les coûts supplémentaires liés à l'interruption des activités ou à l'utilisation des produits. En cas de défaut avéré de conformité des produits fournis par InnoTech Santé, la responsabilité de InnoTech Santé sera strictement limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement du produit concerné, sous réserve des conditions de garantie légale. De plus, en cas de dommage lié à l'utilisation des dispositifs médicaux, le client doit immédiatement signaler tout dysfonctionnement ou dommage à InnoTech Santé. Cette notification doit se faire dans un délai de 48 heures après la découverte du problème. Passé ce délai, toute responsabilité de InnoTech Santé sera exclue.

Clause de maintenance et support technique

InnoTech Santé propose un service de maintenance continue pour tous les dispositifs médicaux fournis à ses clients, comprenant la réparation, le remplacement et l'entretien des équipements. Ce service de maintenance est essentiel pour garantir la sécurité et l'efficacité des produits tout au long de leur période d'utilisation.

Le support technique est disponible 7 jours sur 7 pour répondre à toutes les questions liées à l'utilisation des dispositifs. Ce support peut être fourni sous forme de services à distance (téléphone, email, visio) ou en présentiel, selon les besoins spécifiques du patient. Toute intervention de maintenance sera réalisée dans un délai raisonnable à partir de la demande du client, afin d'assurer la continuité des soins et des services.

Clause de médiation et arbitrage

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat, les parties conviennent de tenter une résolution amiable, notamment par la médiation. Si la médiation échoue, le litige sera soumis à un arbitrage. L'arbitre sera choisi d'un commun accord entre les parties ou, à défaut, désigné par le tribunal compétent. L'arbitrage se déroulera à Paris et la langue de l'arbitrage sera le français.

Clause de force majeure

InnoTech Santé ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure. Cela inclut notamment les catastrophes naturelles, les grèves, les actes de terrorisme, les pandémies, et d'autres événements imprévus ou hors de son contrôle. La survenance d'un événement de force majeure suspendra les obligations de InnoTech Santé pendant la durée de l'événement, sans préjudice des autres droits du client.

Si la force majeure persiste pendant une période excédant trois mois, chaque partie aura la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, après envoi d'un préavis écrit.

Clause de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux produits, services, et logiciels fournis par InnoTech Santé, y compris les brevets, marques, et droits d'auteur, sont la propriété exclusive de InnoTech Santé. Le client s'engage à ne pas utiliser ces produits pour des activités concurrentielles ou à en faire une exploitation commerciale sans l'autorisation préalable de InnoTech Santé. Toute violation de cette clause pourra entraîner des poursuites judiciaires.

Clause de modification des conditions contractuelles

InnoTech Santé se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente et de location à tout moment. Les clients seront informés par email ou par tout autre moyen de communication dans un délai raisonnable avant l'entrée en vigueur de ces modifications. En cas de désaccord avec les nouvelles conditions, le client pourra résilier le contrat sans pénalité, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de l'information.

Clause du patient éclairé

Dans le cadre de la relation entre InnoTech Santé et le patient, il est impératif que ce dernier soit pleinement informé des services et des produits médicaux qui lui sont proposés. Le patient est en droit de recevoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée concernant son traitement, la nature des dispositifs médicaux qu'il utilise, ainsi que les risques et bénéfices associés.

InnoTech Santé s'engage à fournir au patient une information claire et complète sur les dispositifs médicaux, les modalités de leur utilisation, ainsi que les éventuelles alternatives disponibles. Cette information comprend notamment :

1. **Les caractéristiques du dispositif médical** : le patient doit être informé des spécifications, des fonctionnalités et des conditions d'utilisation des dispositifs médicaux fournis, y compris des risques éventuels pour la santé liée à une mauvaise utilisation.
2. **Les bénéfices et risques du traitement** : il est essentiel que le patient comprenne les bénéfices escomptés du traitement proposé ainsi que les risques potentiels, y compris les effets secondaires, complications ou contre-indications liées à l'utilisation du dispositif médical.
3. **Le droit de refus et d'interruption** : le patient a le droit de refuser le traitement ou de l'interrompre à tout moment, sans que cela n'entraîne de conséquences sur sa relation avec InnoTech Santé ou l'accès aux soins futurs.
4. **Le consentement éclairé** : avant de commencer tout traitement ou d'utiliser un dispositif médical, le patient devra donner son consentement éclairé, c'est-à-dire qu'il aura été informé de manière compréhensible des éléments essentiels relatifs au soin ou au dispositif, et il aura eu la possibilité de poser toutes les questions nécessaires à la compréhension de la procédure. Ce consentement sera recueilli par écrit.

InnoTech Santé s'engage également à respecter la confidentialité des informations médicales du patient et à lui fournir les moyens de révoquer ou modifier son consentement à tout moment, sans préjudice des soins reçus.

La mise en œuvre de cette clause garantit que le patient prend des décisions de santé de manière autonome, bien informée et dans le respect de ses droits fondamentaux.

Cette clause vise à garantir que le patient soit pleinement informé avant de prendre toute décision concernant son traitement ou les dispositifs médicaux qu'il utilise, et qu'il puisse exercer son droit à la décision éclairée de manière libre et informée.