

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXECUTION DES PRESTATIONS

1.0 Généralités

1.1 Objet Les présentes conditions générales de vente et d'exécution (CGVE) des prestations règlent la demande, le contenu, l'exécution, et la conclusion d'un mandat. Celles-ci sont obligatoires pour toutes prestations entre PharmaDom Sàrl et le client ou son représentant légal.

1.2 Champ d'application Les conditions générales s'appliquent à toutes les prestations fournies par PharmaDom, Pharmacie d'Hospitalisation A Domicile certifiée par le Département de la Santé du Canton de Vaud ainsi que par la Société Suisse de nutrition clinique. Les conditions générales (CGVE) ne s'appliquent pas aux prestations fournies pour les achats via e-commerce (web-shop).

1.3 Prestations Les prestations fournies par PharmaDom respectent les articles définis dans la LAMal. Les prestations de PharmaDom englobent les services suivants :

1. Dispensation à domicile de médicaments, de matériel médical et de soins, de préparations médicamenteuses, de nutrition artificielle et de préparation de semainiers scellés
2. Location d'appareillages et de matériel médical
3. Prestations d'hospitalisation à domicile : évaluation des besoins et conseils

La livraison des médicaments et du matériel médical se fera en collaboration avec le corps médical, les équipes soignantes, le client et son entourage.

1.4 Sous-traitance PharmaDom a en tout temps la liberté de confier à des sous-traitants l'exécution partielle ou totale des prestations. Le client en est clairement informé au préalable. PharmaDom demeure toutefois responsable dans un tel cas de la parfaite exécution des prestations, dans la même mesure et de la même manière que pour les prestations effectuées par ses soins.

1.5 Tarification des prestations fournies La facturation des prix des médicaments, du matériel de soin et de la location d'appareillages est faite en Franc Suisse toutes taxes comprises selon la tarification officielle en vigueur en Suisse :

- les médicaments selon la Liste des Spécialités (LS).
- le matériel et les locations selon la Liste des moyens et appareillages (LIMA).
- les préparations médicamenteuses selon la LMT (Liste des Médicaments avec Tarif).

- Les médicaments et le matériel sont donc facturés au même prix qu'en officine.
- Les prestations d'hospitalisation à domicile sont facturées selon la tarification OPAS en vigueur.
- Les services demandés par le corps médical ou le client et qui ne font pas partie des prestations énumérées ci-dessus font l'objet d'une facturation directe au client.

- 1.6 Facturation direct au client Dans le cas où le client n'a pas de couverture au travers d'une assurance maladie ou accident en Suisse, de plus, si sa couverture est suspendue ou s'il ne réside pas dans le canton de Vaud, PharmaDom se réserve le droit de facturer une avance sur frais d'un montant minimal de 50% du coût total des prestations prévues.
- 1.7 Couverture par une assurance ; Cession de créance ; Facturation Avant tout traitement, PharmaDom exigera du client ou de son représentant légal la présentation d'un document d'assurance valide, au jour du début de la livraison, attestant que ce dernier est valablement assuré au près d'une assurance maladie ou accident appliquant le tiers payant Suisse.
Dans le cas d'une assurance appliquant le tiers garant PharmaDom demandera au client de signer une cession de créance ; la signature de cette cession de créance est une condition obligatoire avant toute prise en charge par PharmaDom.
Dans le cas où l'assurance ne devait pas rembourser tous les frais, PharmaDom réclamera le solde au client. Le solde de la facture est payable dans les 30 jours. En cas de non-paiement et après les sommations d'usage, le recours à la voie juridique par la mise en poursuite a lieu d'office. PharmaDom se réserve le droit de suspendre les prestations après en avoir informé le client ou son représentant légal.
- 1.8 Remboursement des prestations Les prestations que PharmaDom fournit au client soit les médicaments, la location d'appareillage, le matériel de soin, ainsi que l'alimentation artificielle sont facturées à l'assurance maladie de base. Dans le cas où les prestations fournies ne devaient pas être remboursées par les assurances de base, PharmaDom informera le client et des démarches seront entreprises avec l'aide de PharmaDom pour trouver une solution de remboursement.
- 1.9 Responsabilité PharmaDom répond de l'exécution soigneuse du contrat. Les spécifications expressément convenues par écrit sont déterminantes pour la qualité et l'exécution des prestations.
PharmaDom n'effectue pas le transport des marchandises louées ou achetées.
La responsabilité de PharmaDom est limitée à la réparation du dommage direct subi par le client dans l'exécution des prestations convenues avec ce dernier à condition qu'il soit établi sans contestation possible que ce dommage direct a été causé intentionnellement ou par négligence grave par PharmaDom.
Toute responsabilité de PharmaDom est expressément exclue lorsque des circonstances qui ne lui sont pas imputables l'ont empêché de fournir à temps et parfaitement les prestations convenues.

PharmaDom ne saurait être tenu pour responsable de la détérioration des produits acquis par le client du fait de mauvaises conditions de stockage. A ce titre, le client s'engage à respecter les conditions de stockage et d'utilisation desdits produits. A défaut, toute garantie de PharmaDom est exclue.

En cas de non-respect de la disposition énoncée ci-dessus, la seule obligation de PharmaDom consiste à remplacer à sa discrétion, le produit ou la partie du produit en cause.

PharmaDom ne saurait être tenu pour responsable des préjudices indirects qui seraient subis par un client du fait de l'utilisation correcte ou incorrecte d'un produit émanant de la société.

Aucun dommage causé aux produits et aucune perte de ceux-ci résultant de leur transport n'engage la responsabilité de PharmaDom.

A réception de la marchandise, le client ou le personnel soignant doit contrôler si l'état et la quantité correspondent à la commande. Le client doit immédiatement adresser par écrit toutes réclamations relatives aux dommages ou pertes de la marchandise au transporteur afin qu'un procès-verbal de dommages puisse être établi.

Les défauts constatables lors du contrôle régulier de la marchandise et les livraisons de marchandises ou de quantités autres que celles commandées doivent faire l'objet d'une réclamation à PharmaDom, dans un délai de 2 jours ouvrés après réception de la livraison, sauf délai contraire spécifié dans l'offre-mandat. Si le client omet de réclamer dans ce délai, la marchandise est considérée comme acceptée.

Toutes les actions engagées contre le client par une tierce partie constituent un préjudice indirect et n'ouvrent donc pas droit à réparation.

Dans tous les cas, les amendes et sanctions qui peuvent être infligées à PharmaDom, dans le cas où sa responsabilité serait reconnue, sont expressément limitées à un montant égal aux sommes effectivement versées à PharmaDom par le client à l'occasion de l'achat du produit.

2.0 Détails des prestations

2.1 Location

Les appareillages médicaux sont loués selon le tarif à la journée (tarification LIMA). Ce prix comprend la remise des instructions d'utilisation, la maintenance technique des appareillages et les travaux des appareillages à la restitution à la fin du traitement. Les appareillages restent en tout temps la propriété de PharmaDom quelle que soit la durée de location.

Les accessoires jetables liés à l'administration du traitement sont facturés en plus de l'appareil en respectant la tarification LIMA. S'il n'y a pas de tarification LIMA PharmaDom facturera les accessoires directement au client. Les frais occasionnés par l'usure normale des appareillages ainsi que les accessoires permanents faisant partie de la bonne utilisation de l'appareillage sont à la charge de PharmaDom.

Le client est tenu, durant la période de location, d'être assuré contre le feu, le vol et les dégâts d'eau. Il lui incombe la responsabilité de tout dommage subi par l'appareillage et s'engage à utiliser l'appareil conformément aux instructions écrites qui lui ont été

remises. A cet égard, il s'abstient de toute intervention sur l'appareil (réparation, réglage ou modification). Dans le cas où l'appareillage devait subir un dommage, la réparation ou le remplacement par un appareillage neuf incomberait au client.

Les interventions sont du ressort exclusif des personnes agréées par PharmaDom. PharmaDom décline toute responsabilité pour des dégâts matériels ou de santé dus à un usage abusif ou inapproprié de l'appareil ou suite à des négligences (casse à la suite d'une chute de l'appareil, ignorance des précautions d'entretien et d'utilisation etc.). Seules les personnes formées par PharmaDom ou ayant une formation certifiée pour l'appareillage sont autorisées à le manipuler : sur demande une formation spécifique peut être dispensé à domicile au début du traitement.

Le locataire doit signaler, dans les meilleurs délais, à PharmaDom tout problème survenu avec un appareil : alarme récurrente ou autre dysfonctionnement.

Si le client souhaite sortir de la Suisse avec son appareil, il contactera PharmaDom afin de pouvoir remplir les formulaires administratifs adéquats. Une caution sera payée à PharmaDom par le client.

- 2.2 Retour et échange Les retours et échanges sont possibles dans un délai de 5 jours ouvrés. Au-delà de ce délai, PharmaDom s'engage à reprendre à ses frais et sans remboursement l'ensemble du matériel de soins, les appareillages, les médicaments, ainsi que l'alimentation artificielle livrés et non utilisés à la condition que le délai de péremption du médicament ou de l'aliment artificiel n'est pas échu. Les médicaments qui doivent être conservés entre 2° et 8° ne sont ni repris ni échangés.
- 3.0 Données du client
- 3.1 Obligation de confidentialité L'ensemble des collaborateurs de PharmaDom sont soumis au secret médical et professionnel vis-à-vis du client durant la prise en charge et après la fin de cette dernière. Le secret porte sur l'ensemble des informations que les collaborateurs auront eues à leur connaissance. Le secret concerne toute forme de communication qu'elle qu'en soit sa forme et sa portée.
- 3.2 Protection des données PharmaDom s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données. Afin d'assurer les soins au client, seules les données pertinentes seront échangées entre les différents prestataires de soins, corps médical, infirmières, pharmaciens et autres professionnels de la santé. Ces informations/données seront exclusivement liées au traitement prescrit en cours et aux situations d'urgence qui pourraient mettre sa vie en danger. PharmaDom s'assurera que le consentement à cet échange de données entre professionnels de la santé soit obtenu par le corps médical ou le client sera informé et donnera son accord avant toute transmission d'information à un tiers prestataire.
- 3.3 Informations données aux assureurs Aucune donnée concernant le client n'est transmise par PharmaDom aux assureurs, à l'exception des factures liées aux prestations fournies, pour lesquelles le client reçoit une copie.

- 3.4 Consultation du dossier du client Le client a le droit d'avoir accès, à tout moment, à son dossier, de demander que des données le concernant soient rectifiées, effacées et de s'informer des voies de contestation/recours des décisions le concernant. Le client a également le droit de savoir quelle information le concernant a été communiquée à quelle personne, sauf cas exceptionnel pouvant affecter le cours du traitement. La demande de consultation du dossier client doit être formulée par écrit.
- 4.0 Dispositions finales
- 4.1 Conditions générales Les conditions générales doivent être approuvées et signées, dans la mesure du possible et avant tout traitement, en deux exemplaires par le client ou son représentant légal, un exemplaire demeure en mains du client ou de son représentant légal et le second est annexé au dossier du client chez PharmaDom.
- 4.2 Modification des conditions générales PharmaDom se réserve le droit de modifier, en tout temps, les présentes conditions générales. La version en vigueur est celle remise au client ou à son représentant légal et valablement signée.
- Les conditions générales sont disponibles sur le site : www.pharmadom.ch
En cas d'incertitudes liées aux traductions, la version française des CGVE fait foi.
- 4.3 For juridique Le seul droit applicable est le droit suisse, à l'exclusion du droit privé international (LDIP).
Le Tribunal de la Broye et du Nord Vaudois est seul compétent pour juger tout litige ayant trait à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions légales. Cependant dans le cadre d'une action introduite par un consommateur, le Tribunal de la Broye et du Nord Vaudois ou celui du domicile du consommateur (art. 32 al. 1 let. a CPC) sera compétent.

