



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET D'UTILISATION

Les présentes conditions générales ont pour objet de présenter la société ISIALYS, son activité et son engagement en tant que Prestataire de Santé à Domicile (PSAD) au service des personnes.

### **LA SOCIETE :**

La société P.R.C., nom commercial « ISIALYS » (ci-après désigné par ISIALYS), est une société à responsabilité limitée de droit français, au capital de 30 000 € dont le siège social est situé à Saint Barthélémy d'Anjou (49124), 41 rue Maurice Geslin - tel 02 41 87 03 12, et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le numéro 489 512 152, SIREN : 489 512 152 000 39.

ISIALYS est une société appartenant au groupe BD (Becton Dickinson)

ISIALYS est un Prestataire de Santé à domicile et à ce titre adhère au Code de Bonnes Pratiques éditées par la Fédération des Prestataires de Santé à Domicile.

ISIALYS déclare disposer de l'ensemble des autorisations légales et administratives requises pour l'exploitation de son activité et est enregistrée auprès de la CPAM de Maine et Loire sous le numéro **492 621 404** depuis le 1<sup>er</sup> Mai 2006.

Ce site ne prévoit pas actuellement un espace de vente en ligne. Pour toute commande et toutes questions relatives aux Produits, contactez le service client au numéro suivant : 02.41.87.03.12

Nos équipes sont disponibles, qualifiées et compétentes pour répondre à vos attentes du lundi au vendredi de 9h à 17h30.

### **DEFINITIONS :**

- « **ISIALYS** » désigne la personne morale qui vend les Produits ;
- « **Conditions** » désigne les conditions générales énoncées ci-après ;
- « **Contrat** » désigne un contrat conclu entre ISIALYS et le Client pour les Produits ;
- « **Produits** » désigne les produits fournis par ISIALYS au Client ;
- « **Client** » désigne la personne physique ou morale qui achète des Produits auprès de ISIALYS ;
- « **Commande** » désigne le bon de préparation des Produits sur la base d'une prescription médicale valable fournie par le Client à ISIALYS.

### **LES PRODUITS :**

Le Client est informé qu'en tant que prestataire de santé à domicile, ISIALYS est le distributeur de plusieurs fournisseurs/fabricants de Produits. Dans sa collaboration avec les fournisseurs, ISIALYS veille particulièrement au respect des valeurs éthiques et fondamentales des PSAD et nous engageons à satisfaire nos Clients par la qualité de nos services.

Les renseignements mentionnés sur chaque fiche-produit, ainsi que leur photo, sont ceux communiqués à ISIALYS par les fournisseurs. Ils ne sont donnés qu'à titre indicatif. La responsabilité d'ISIALYS ne pourra pas être engagée en cas d'erreurs constatées sur ces fiches-produits.

Le cas échéant, ISIALYS mettra tout en œuvre pour corriger le plus rapidement possible les erreurs ou omissions après en avoir été informée.

### **LA COMMANDE :**

Chaque bon de préparation des produits est réalisé sur la base d'une prescription médicale valable fournie par le Client soit par téléphone soit par mail soit sur place dans les locaux d'ISIALYS.

ISIALYS s'engage à :

- délivrer au Client toutes les explications et informations relatives aux Produits
- présenter un ou plusieurs Produit(s) adapté(s) au besoin du Client et notamment :

- leurs avantages et leurs inconvénients
- leur coût et leur niveau de prise en charge par les organismes sociaux
- à défaut, avertir le Client de la faculté d'avoir recours à un autre prestataire
- délivrer au Client le conditionnement du Produit le plus économique, dans le respect de l'ordonnance.
- ne pas encourager le choix de Produits en fonction du niveau de prise en charge par les assurances santé complémentaires
- informer le Client sur les conditions de garantie et de durée de fonctionnement des Produits
- remettre au Client une notice d'utilisation et un document d'information concernant le Produit comprenant : le mode d'emploi
- expliquer au Client les conditions d'utilisation du Produit concernant leur sécurité, entretien et désinfection
- informer le Client sur le prix de vente au public TTC des Produits et remettre un exemplaire des présentes Conditions Générales
- informer le Client de la tenue d'un dossier concernant sa prise en charge, dans les fichiers d'ISIALYS, déclarés auprès de la CNIL et de son droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant
- informer le Client de l'échange d'informations entre ISIALYS et son équipe médicale pour assurer la prestation, et de son droit de s'opposer à ces échanges, selon les termes de l'article L1110-4 du CSP.

ISIALYS s'engage également au respect absolu de la confidentialité et de la sécurité des informations concernant les Clients, il instruit ses collaborateurs de leurs obligations à ce sujet et veille à ce qu'ils s'y conforment et a mis en place une organisation qui garantit le respect du secret au sein de ses locaux ou de ses systèmes d'information. Pour plus d'information, le Client peut consulter la politique de protection des données personnelles via le lien suivant : [www.isialys.fr/politique-confidentialite](http://www.isialys.fr/politique-confidentialite).

ISIALYS enverra une facture au Client qui récapitulera le numéro de commande, le détail et les quantités des Produits commandés ainsi que la date et lieu de livraison convenus avec le Client. ISIALYS se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige.

#### **LE PRIX :**

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises et hors participation aux frais de préparation logistique et d'expédition. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix des Produits remboursés ou non remboursés.

La facture indiquera le montant total de la commande (prix TTC en euros).

Pour les livraisons et prestations de services en dehors du territoire français, les dispositions prévues par le Code général des impôts relativement à la TVA seront applicables.

Les Produits demeurent la propriété d'ISIALYS jusqu'au complet paiement du prix par le Client.

Sauf cas particuliers et obligations réglementaires (situation de vente à perte selon l'article L442 – 2 du Code de Commerce), aucun dépassement du tarif LPPR n'est pratiqué.

#### **Disponibilité des PRODUITS**

ISIALYS met tout en œuvre pour traiter toutes les commandes dans les plus brefs délais. En cas d'indisponibilité de Produit à la date de livraison, le Client sera informé par email ou par téléphone de la livraison d'une commande partielle ou de l'annulation de sa commande.

Si le débit est d'ores et déjà intervenu au moment de l'information donnée sur l'indisponibilité du Produit, ISIALYS procède au remboursement des sommes engagées et un email est envoyé au Client à ce sujet.

#### **Règlements**

Le règlement des achats s'effectue par chèque ou par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont : CB, Visa, Eurocard et Master Card. Le compte bancaire du Client sera débité à l'issue d'un délai de 4 jours suivant la date de la commande et celle-ci sera considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire. En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement annulée.

**Livraison** Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison indiquée par le client au cours du processus de commande. Les livraisons ne sont possibles que pour les clients résidents sur le territoire national français (inclus la Corse et Monaco). Le client choisi le lieu de la livraison : à domicile, au bureau, chez une tierce personne ou sur son lieu de vacances. Isialys livre les colis partout dans le monde (à l'exception des zones non couvertes par les sociétés de transport partenaires).

La participation éventuelle aux frais de préparation logistique et d'expédition s'entend TTC. La facture des produits livrés se trouve dans le colis d'expédition.

Les délais de livraison seront définis entre le Client et ISIALYS lors de la commande du Produit. Les délais de livraison sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et de livraison, eux-mêmes calculés en fonction de la date de réception des Produits par ISIALYS de ses fournisseurs, date communiquée par le fournisseur. Ces délais varient également selon la destination et ne comprennent pas les jours fériés ainsi que les week-ends.

En cas de dépassement du délai, le Client pourra demander l'annuler de sa commande. ISIALYS procédera alors au remboursement dans un délai de 10 jours ouvrés. En cas de livraison partielle, ce droit ne concernera que le solde non livré de la commande.

Il appartient au Client de vérifier le nombre et l'état des Produits à la réception et en cas d'avarie ou de manquant, de faire les réserves d'usage sur le Bon de Livraison au moment de la livraison et auprès du transporteur dans le délai légal de trois jours ouvrés à compter de la livraison.

Le Client devra formuler auprès d'ISIALYS, dans un délai de 7 jours, toute réclamation de non-conformité des Produits (quant à la nature des Produits ou leur qualité) par rapport aux caractéristiques attendues du Produit.

La formulation de cette réclamation auprès d'ISIALYS doit être envoyée par email à l'adresse suivante : [service.clients.isialys](mailto:service.clients.isialys)

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera ISIALYS de toute responsabilité vis-à-vis du Client.

En cas d'erreur de livraison et/ou de non-conformité tout Produit à rembourser devra être retourné à ISIALYS dans son ensemble et dans son emballage d'origine.

Lorsqu'un colis quitte les entrepôts d'Isialys, il peut être acheminé par :

- La Poste (en Colissimo suivi)
- TNT
- Geodis

### **Rétractation**

Le client a un droit de rétractation légal de 14 jours sans donner de motif à partir du lendemain de la date à laquelle il a pris physiquement possession des PRODUITS (ou au plus tard le premier jour ouvrable suivant cette date).

Cependant, en application des dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les produits descellés par le Clients après la livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Préalablement à tout retour, le client devra indiquer son intention par email à [service.clients.isialys@bd.com](mailto:service.clients.isialys@bd.com) en stipulant «Je souhaite échanger ou retourner un produit» ou par téléphone au 02 41 87 03 12.

Le remboursement du consommateur sera effectué par tout moyen de paiement dans le délai de quatorze jours à compter de la réception par ISIALYS de la notification de la décision de rétractation par le Client. Ce délai de remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération du produit par ISIALYS ou jusqu'à ce que le Client ait fourni la preuve de l'expédition du Produit concerné.

### **Garantie**

Les Produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, et plus généralement aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

Tous les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir vis-à-vis d'ISIALYS ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence de défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit.

Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### **Vigilance**

Ce site n'a pas pour objet de recueillir des informations relatives à la matériovigilance.

Depuis le 13 mars 2017, les professionnels de santé ou les usagers peuvent signaler en quelques clics aux autorités sanitaires tout événement indésirable dont les effets indésirables, incidents ou risques d'incidents liés aux produits de santé sur le site [signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr).

Cependant, le service client d'ISIALYS (02.41.87.03.12 ; [service.clients.isialys@bd.com](mailto:service.clients.isialys@bd.com)) peut être sollicité en cas de défaut constaté ou gêne inhabituelle ressentie lors de l'utilisation d'un Produit par un Client. Dans ce cas, ISIALYS s'engage à déclarer l'information fournie par le Client au fabricant du Produit défectueux sous 24 heures.

### **Informatique et Libertés**

ISIALYS vous informe que dans le cadre de son activité de PSAD, vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique destiné à assurer la gestion de la délivrance des Produits dans le strict respect du secret médical et le cas échéant pour l'application du tiers payant.

Sauf opposition justifiée de votre part, des données à caractère personnel et notamment des données de santé vous concernant recueillies sur la base de l'ordonnance qui vous a été délivrée, de votre carte d'assuré social ainsi que, le cas échéant de votre carte d'assurance maladie complémentaire ou mutuelle feront l'objet d'un traitement informatique.

A cet effet, vos données seront conservées pendant la durée de la relation commerciale avec ISIALYS et sont destinées à ISIALYS, ainsi qu'aux caisses d'Assurance Maladie et éventuelles caisses complémentaires. Sans intervention de votre part, vos données seront supprimées après 3 ans d'inactivité.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de vos données à caractère personnel, de solliciter une opposition/limitation du traitement, à la portabilité, à l'oubli et à l'effacement. Vous pouvez exercer vos droits dans les conditions précisées par la politique de protection des données accessible via le lien [www.isialys.fr/politique-confidentialite](http://www.isialys.fr/politique-confidentialite).

### **Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le site d'ISIALYS sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image, et ce pour le monde entier. Ils sont la propriété pleine et entière d'ISIALYS. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site [www.isialys.fr](http://www.isialys.fr), en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement interdit. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable d'ISIALYS. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue de [www.isialys.fr](http://www.isialys.fr) est strictement interdite.

**Responsabilité – Litiges – Droit applicable** Les photographies et les textes reproduits et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité d'ISIALYS ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes. ISIALYS ne pourra être tenue responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des Produits commercialisés. Il en est de même pour les éventuelles modifications des Produits résultant des fournisseurs. La responsabilité d'ISIALYS sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des Produits. ISIALYS ne pourra être tenu responsable, envers le Client ou un tiers, d'aucun dommage indirect, d'aucune perte d'exploitation, de profit ou de chiffre d'affaires, survenus de quelque manière que ce soit, même si ce dommage ou cette perte ou ce préjudice était prévisible par ISIALYS, ou si son éventualité avait été portée à son attention.

ISIALYS ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du Produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à ISIALYS (service client : 02.41.87.03.12 ; [service.clients.isialys@bd.com](mailto:service.clients.isialys@bd.com)) pour obtenir une résolution amiable. A défaut, les tribunaux d'Angers sont seuls compétents, quels que soient les lieux de livraison et les modes de paiement acceptés. Les présentes Conditions Générales seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

### **Modification des conditions Générales**

ISIALYS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. Toute nouvelle version de celles-ci sera communiquée sur le site sur la page « Conditions Générales de Vente et d'Utilisation » ou directement aux Clients lors de la prise de commande par téléphone ou sur place.

### **Médiation de consommation**

Le client a la possibilité en tant que consommateur de recourir à un médiateur en cas de litige.

ISIALYS possède une convention de médiation avec la société "Société Médiation Professionnelle" 24 rue Albert de Mun, 33 000 Bordeaux - <https://www.mediateurconsommation-smp.fr/>

La Commission Européenne met à disposition une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle vous pouvez accéder ici: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Si le client souhaite attirer notre attention sur un sujet, merci de nous contacter à l'adresse : [service.clients.isialys@bd.com](mailto:service.clients.isialys@bd.com)