

Conditions Générales de Vente

Transport sanitaire de patients – Transport en taxi - Mise à disposition de moyens ambulanciers

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux services de transport sanitaire de patients, en ambulance, en VSL, en taxi, et de mise à disposition de moyens ambulanciers, effectués par l'**entreprise JUSSIEU secours CHAMPAGNOLE**.

Les conditions générales de vente règlent les relations du client et du transporteur. Elles s'appliquent de plein droit, en totalité ou en partie, à défaut de stipulations écrites contraaires ou différentes convenues entre les parties.

Article 2 – Définitions

Aux fins des conditions générales de vente, on entend par :

« **client** », la partie qui achète une prestation de transport. Le client peut être le bénéficiaire du transport ou l'intermédiaire chargé d'organiser le transport pour le bénéficiaire ;

« **transporteur** », la société auprès de laquelle le client est engagé, et qui s'oblige, en vertu des présentes conditions générales de vente

- à faire acheminer directement ou en sous-traitance, dans les conditions visées à l'article 1, à titre onéreux, un ou plusieurs patients ou personnes, d'un lieu défini à destination d'un autre lieu défini ;
- ou à mettre à disposition du client une ou plusieurs ambulances et leur équipage, ou VSL, ou taxi pour une durée déterminée

« **ambulancier** », la personne qui conduit ou qui se trouve à bord de l'ambulance dans le cadre du service ;

« **chef de bord** », le membre de l'équipage responsable du transport en ambulance ;

« **membre d'équipage** », la ou les personnes chargées de seconder le chef de bord de l'ambulance ;

« **conducteur** », la personne qui conduit le véhicule de transport, qu'il s'agisse d'une ambulance, d'un VSL ou d'un taxi ;

« **l'équipage** », le personnel composant un équipage d'ambulance. Il est composé de deux ambulanciers dont au moins l'un d'entre eux est titulaire du diplôme d'Etat d'ambulancier institué par le ministre chargé de la santé, et l'autre, a minima, titulaire de la formation d'auxiliaire ambulancier ou répondant aux dispositions de l'article L4393-1 à 7 du code de la santé publique ;

« **patient** », « **personne transportée** », « **bénéficiaire** », la ou les personnes qui prennent place à bord de l'ambulance ou du véhicule de transport assis professionnalisé, à l'exception de l'ambulancier, du chef de bord ou du conducteur ;

« **service** », le service de transport ou la mise à disposition de moyens ambulanciers ;

« **accompagnant** », la ou les personnes accompagnant le ou les patients ;

« **brancardage** », le transport du patient sur un brancard, de sa prise en charge à l'ambulance et de l'ambulance au point de dépose final ;

« **véhicule de transport assis professionnalisé** », le véhicule de transport de patients assis. Il peut être du type taxi ou du type véhicule sanitaire léger (VSL : véhicule de transport d'au maximum trois patients assis répondant aux dispositions de l'annexe 3 de l'arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres).

« **ambulance de catégorie A – Type B** », l'ambulance de soins d'urgence conçue et équipée pour le transport, les premiers soins et la surveillance de patients ;

« **ambulance de catégorie C – Type A** », l'ambulance conçue et équipée pour le transport sanitaire de patients dont l'état de santé ne laisse pas présager qu'ils puissent devenir des patients en détresse ;

« **prise en charge** », le moment où l'ambulancier ou le conducteur prend contact avec le patient et/ou la personne transportée au lieu de prise en charge ;

« **dépose finale** », le moment où l'ambulancier ou le conducteur a amené le patient et/ou la personne transportée à son lieu de destination ;

« **durée de mise à disposition** », le temps qui s'écoule entre le moment où l'ambulance ou le véhicule de transport assis professionnalisé est mis à disposition du client et celui où le transporteur sanitaire retrouve sa liberté d'usage. La durée de mise à disposition inclut le cas échéant le temps de prise en charge et de dépose des patients, variable selon la nature du service ;

« **points d'arrêt intermédiaires** », les lieux autres que le point de prise en charge initiale et le point de dépose finale, où l'ambulance ou le véhicule de transport assis professionnalisé doit s'arrêter à la demande du client. Le ou les points d'arrêts peuvent être fixés de manière anticipée et figurer sur le bon de commande. Si au cours du transport, le client et/ou le patient dont l'état de santé le permet, et en dehors de toute prescription médicale de transport, sollicite un point d'arrêt intermédiaire, celui-ci donne lieu à facturation ;

« **horaires** », les horaires définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement du transport, garantissant le respect des obligations de sécurité et de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ambulanciers et membres d'équipage ;

« **itinéraire** », parcours laissé à l'initiative du transporteur sanitaire, sauf exigence particulière du client explicitement indiquée, à charge pour lui d'en informer le transporteur avant le début du service ;

« **bagages** », « **matériels confiés** », les biens identifiés transportés à bord de l'ambulance ou du véhicule de transport assis professionnalisé et appartenant aux patients, aux personnes transportées ou au client. Ces biens et matériels confiés demeurent sous la responsabilité du patient, des personnes transportées ou du client. Il n'est pas procédé par l'équipage au moment de la prise en charge, à la fouille de ces bagages ou des matériels confiés.

Article 3 – Informations et documents à fournir au transporteur

Préalablement à la mise à disposition de l'ambulance ou du véhicule de transport assis professionnalisé, le client fournit au transporteur sanitaire par écrit, ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation, les indications définies ci-après.

Les dates, horaires et, le cas échéant, l'itinéraire et les points d'arrêts intermédiaires : la date, l'heure et le lieu de début et de fin de mise à disposition de l'ambulance ou le véhicule de transport assis professionnalisé ; la date, l'heure et le lieu de prise en charge initiale ainsi que la date, l'heure et le lieu de leur dépose finale ; la date, l'heure et le lieu des points d'arrêt intermédiaires ; le cas échéant, l'itinéraire. Cet itinéraire ne peut en toute hypothèse jamais être imposé au conducteur. Il est mis en œuvre tous les moyens pour satisfaire à la demande du client dans la limite relative des contraintes du service de transport, et la limite absolue de l'état de santé du patient et des impératifs réglementaires.

Les particularités sur les lieux de prise en charge initiale et de dépose finale telles que : étage, conditions d'accès pour le véhicule, conditions d'accès pour le brancard dans le cas d'un transport en ambulance

Les particularités relatives au(x) patient(s) à transporter ou aux conditions de transport à respecter :

- déficience ou incapacités nécessitant un transport en position obligatoirement allongée ou demi-assise,
- déficience ou incapacités nécessitant brancardage ou portage
- déficience ou incapacités nécessitant un transport dans des conditions d'asepsie
- déficience ou incapacité intellectuelle ou psychique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant
- déficience nécessitant le respect rigoureux des règles d'hygiène
- déficience nécessitant la prévention du risque infectieux par la désinfection rigoureuse du véhicule
- patient soumis à un traitement ou ayant une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport
- patient nécessitant une surveillance par une personne qualifiée
- nécessité d'administrer de l'oxygène
- cas où le patient est susceptible d'être atteint ou lorsque le patient est atteint par une affection présentant un risque de contagion pour l'équipage, les accompagnants ou l'entourage

Les mentions de la prescription médicale de transport,

Les informations relatives au patient et/ou personne à transporter : nom et prénom, informations permettant de vérifier l'existence de droits à l'assurance maladie et d'une assurance complémentaire si nécessaire,

Le poids et la taille de(s) personne(s) à transporter, pour déterminer s'il est nécessaire d'utiliser un équipement et/ou véhicule spécifique pour leur prise en charge dans le respect des conditions de sécurité et de la réglementation du travail.

La liste des documents ou biens qui seront transportés avec le patient

La liste des matériels médicaux qui seront transportés avec le patient

Le ou les accompagnants éventuels

La nature des bagages : le poids et le volume global approximatifs ; la préciosité et la fragilité éventuelles ; les autres spécificités éventuelles.

Le moyen de communication : les coordonnées téléphoniques permettant au transporteur sanitaire de joindre le client à tout moment (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept).

En cas de modifications d'une ou plusieurs de ces données après la réservation, le transporteur se réserve le droit de refuser la prestation sans pour autant ne devoir aucune compensation au client.

Article 4 – Caractéristiques des véhicules

Chaque véhicule mis à disposition du client par le transporteur est en bon état de marche, répond en tous points aux obligations techniques et réglementaires, est adapté à la distance à parcourir, aux caractéristiques du ou des patients à transporter et aux exigences éventuelles du client, compatible avec le poids et le volume des bagages, matériels ou équipements prévus.

Le(s) patient(s) sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait aux véhicules. Toute dégradation relevée à l'intérieur du véhicule qui serait causée par le ou les patients sera facturée au client.

Le client est tenu d'aviser et d'informer le chef de bord ou le conducteur si des dégradations sont constatées avant le départ du transport. La société se réserve le droit de constater des dégradations a posteriori du transport mais avant la mise en œuvre d'une autre prise en charge dans le cadre d'un nouveau transport.

Article 5 – Sécurité à bord des véhicules

Le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne peut excéder celui inscrit sur l'attestation d'aménagement.

Le transporteur est responsable de la sécurité du transport durant toute la prise en charge dont le terme est la dépose finale du patient. Le conducteur ou le chef de bord prennent les mesures nécessaires à la sécurité du transport pour la sécurité des personnes et des biens. Ils donnent en cas de besoin des instructions aux patients et personnes transportées, qui sont tenus de les respecter.

Des arrêts sont laissés à l'initiative du chef de bord ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et au respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos, ou à d'autres nécessités, en tenant compte de l'état de santé des patients transportés. Les arrêts sont réglementés dans le cadre de l'aide médicale urgente préhospitalière.

Le transporteur informe les patients et les personnes transportées de l'obligation du port de la ceinture de sécurité et du respect de tout dispositif de sécurité. Sauf exceptions prévues au code de la route, le port de la ceinture s'applique à chaque personne transportée, adulte et enfant, des dispositifs idoines pouvant être imposés, comme le réhausseur.

Les patients transportés sur un brancard doivent porter le harnais de sécurité dont il est pourvu.

S'il s'agit d'un patient accompagné, le transporteur comme le chef de bord de l'ambulance ou le conducteur doivent connaître le nom des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance, dont la nature doit être précisée.

Ces personnes désignées comme responsables doivent connaître les conditions d'organisation du transport convenues avec le transporteur. Le client doit prendre les dispositions pour que ces informations leur soient communiquées avant le début du transport. A la demande du client, le conducteur ou le chef de bord donnent avant le départ une information sur les mesures et les dispositifs de sécurité, adaptées à la nature du service. Sauf dérogation légale, le transport de marchandises dangereuses est interdit dans les véhicules de transport sanitaire. Si une dérogation s'applique, le client informe le transporteur.

Article 6 – Bagages et matériels transportés

Le transporteur, ou son préposé chef de bord ou conducteur, se réservent le droit de refuser les bagages et matériels dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le client, ainsi que ceux qu'ils estiment préjudiciables à la sécurité du transport. Les bagages, dont les bagages à main, et les matériels confiés demeurent sous la garde du patient ou de l'accompagnant, et sont sous leur entière responsabilité.

Article 7 – Animaux

Les animaux ne sont pas admis à bord d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger.

Article 8 – Rémunération du transport et des prestations annexes et complémentaires

Le prix du transport en ambulance comprend le prix du transport stricto sensu, et les prestations définies ci-après :

La mise à disposition de l'ambulance, de son équipage et l'utilisation de son équipement ;

La fourniture et le lavage de la literie ;

La fourniture de l'oxygène en cas de besoin ;

La désinfection du véhicule éventuellement ;

La prise en charge du malade ou du blessé au lieu où il se trouve ;

Le transport du malade ou du blessé jusqu'au lieu de destination ;

Le brancardage au départ et à l'arrivée (étages compris, le cas échéant) ainsi que le chargement et le déchargement du malade ou du blessé.

En aucun cas l'équipage et le véhicule ne peuvent être immobilisés plus de 15 minutes.

Le prix du transport en véhicule de transport assis professionnalisé comprend le prix du transport stricto sensu, et les prestations définies ci-après :

La mise à disposition du véhicule et de son conducteur ;

La désinfection du véhicule éventuellement ;

La prise en charge du patient au lieu où il se trouve ;

Le transport du patient jusqu'au lieu de destination ;

En aucun cas, le conducteur et le véhicule ne peuvent être immobilisés plus de 15 minutes.

Toute prestation annexe ou complémentaire est rémunérée au prix convenu. Tel est le cas notamment :

- Des kilomètres parcourus pour se rendre sur le lieu de la prise en charge ;
- Du stationnement de longue durée sur un site ;
- Des temps d'immobilisation des véhicules au-delà du temps déjà inclus dans la prestation.
- Des transports complémentaires routiers (péages, tunnels, frais de stationnement) maritimes (ferries) ou ferroviaires (tunnels) ;

Toute modification du transport initial imputable au client, telle que prévue à l'article 12, entraîne un réajustement des conditions de rémunération du transporteur.

Cette rémunération peut également être modifiée s'il survient un événement imprévu, indépendant des caractéristiques nécessaires à la reconnaissance d'un cas de force majeure. Le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment l'évolution du prix des carburants, et dont est justifié par tous moyens.

Article 9 – Modalités de conclusion et de paiement du transport

La commande n'est réputée acceptée qu'après réception du bon de commande signé.

A partir de l'acceptation de la commande, le transporteur bénéficie d'une période de 10 jours ouvrés pour prévenir le client qu'il ne pourra pas effectuer la prestation, le client ne pourra en aucun cas réclamer de compensation financière si le transporteur décide de ne pas effectuer la prestation.

Le solde du prix du transport, des prestations annexes et complémentaires, est exigible à la fin du service. Lorsque le transporteur consent au client des délais de paiement, le bon de commande, le contrat ou la facture font mention de la date à laquelle le paiement doit intervenir. Toute commande implique de plein droit l'acceptation des présentes conditions générales de ventes. Toute conditions contraires qui pourraient être stipulées par le client dans ses propres conditions générales d'achat, dans ses bons de commande, dans sa correspondance, ou tout autre support revendiqué par le client, sont inopposables aux sociétés de transports.

Le bon de commande comme les présentes conditions générales de vente régissent, par les règles qu'ils contiennent, les conditions et obligations de chacune des parties au titre du ou des transports commandés. Toutes autres informations, orales ou écrites, n'emporte aucune obligation pour le transporteur et ne présentent qu'un caractère indicatif. Toute modification de la commande initiale devra être formulée par écrit préalablement à l'exécution de la prestation et fera l'objet d'un nouveau bon de commande. Les seules informations valables quant à l'application de la commande sont celles qui sont stipulées dans le bon de commande signé. Toutes autres informations, orales ou écrites, ne sont données qu'à titre indicatif et ne peuvent engager le transporteur. Tout retard dans le paiement, après mise en demeure restée sans effet ni réponse, entraîne de plein droit le versement de pénalités d'un montant au moins équivalent à une fois et demie le taux légal, telles que définies à l'article L. 441-6 du Code de commerce, sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard. Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, la déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise le transporteur à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération. En cas de non-paiement d'une échéance au terme convenu, ainsi qu'en cas de non-respect de l'une quelconque des obligations prévues dans les présentes conditions générales de vente la prestation ne sera pas réalisée, de plein droit et sans aucune formalité, les acomptes versés demeurant acquis au transporteur à titre d'indemnisation.

Article 10 – Annulation

Lorsque, dès avant le départ, le client annule la commande, il doit en informer le transporteur par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

Le cas échéant, une indemnité forfaitaire sera due au transporteur égale à 100 % du prix du service si l'annulation intervient moins de 6 heures avant le départ prévu au bon de commande.

En cas d'annulation par le transporteur, le client a droit au remboursement immédiat des sommes versées.

Article 11 – Exécution du transport

Le client accepte que le transporteur sous-traite le transport à un autre transporteur. Le transporteur ainsi missionné sera responsable de toutes les obligations découlant des présentes conditions générales de vente.

Article 12 – Modification du transport en cours de réalisation

Toute nouvelle instruction du client ayant pour objet la modification des conditions initiales d'exécution du transport en cours de réalisation doit être confirmée immédiatement au transporteur par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

Le transporteur n'est pas tenu d'accepter ces nouvelles instructions, notamment si elles sont de nature à l'empêcher d'honorer les engagements de transport pris initialement.

Il doit en aviser immédiatement le client par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation. Toute modification de la commande peut entraîner un réajustement du prix convenu, notamment par la sollicitation du transporteur au titre de la fixation de nouveaux points d'arrêts intermédiaires.

Article 13 – Evénements fortuits

Les horaires de départ et d'arrivée ainsi que les itinéraires sont mentionnés à titre indicatif et sont susceptibles de modifications par le transporteur si les circonstances l'imposent notamment pour des raisons de législation, de sécurité, de cas fortuit ou de force majeure.

Aucun dédommagement ni remboursement ne seront accordés au client dans ces circonstances.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du transport, du fait du transporteur, est imposée par des circonstances de force majeure, des raisons tenant à la sécurité ou toute raison indépendante de la volonté du transporteur.

Si le transport devait être modifié en cas d'événement fortuit ou de force majeure aucun remboursement ou dédommagement ne serait accordé au client.

Article 14 – Retards

Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des retards dus à des événements indépendants de sa volonté (par exemple : les pannes mécaniques, les embouteillages, les accidents, les grèves, les conditions climatiques, les déviations, le fait d'un ou de plusieurs personnes transportées, le fait d'un tiers, l'attente au point de prise en charge ou tout cas fortuit ou de force majeure) ou encore dictés par la nécessité d'assurer la sécurité des personnes transportées.

Aucune indemnité ni remboursement ne seront accordés au client dans ces circonstances. Si le client décide de son propre chef d'utiliser d'autres moyens de transport que ceux proposés sur son bon de commande, pour quelque raison que ce soit, il ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Article 15 – Formalités

Pour les déplacements à l'étranger, chaque personne transportée est invitée à se renseigner sur les législations de police et douanière en vigueur et à s'y conformer. Le transporteur ne saurait être tenu pour responsable de toute infraction à ces règles.

Article 16 – Transport de personnes mineures

Les transports réalisés sur prescription médicale de transport pour une personne mineure ne sont réalisés que sur autorisation parentale préalable sauf exception prévues par la loi. Dans les autres cas, le transporteur se réserve le droit de solliciter une autorisation parentale préalable avant d'accepter une commande.

Article 17 – Réclamations

Toute réclamation devra nous parvenir par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les huit jours qui suivent l'exécution de la commande. Au-delà, aucune réclamation ou contestation ne pourra plus être formulée, remboursée ou indemnisée.

Article 18 – Données personnelles traitées

	Nature des opérations réalisées sur les Données personnelles	Finalité(s) du Traitement	Types de Données personnelles traitées	Catégories de Personnes concernées	Durée du Traitement	Lieu du Traitement	Sous-traitant du Prestataire intervenant dans le traitement
Traitement n°1	<i>Collecte d'informations relatives aux patients transportés à la demande du client et au transport à réaliser</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Collecter les informations nécessaires à la bonne réalisation du transport</i>	<i>Nom ; prénom ; date de naissance du patient transporté, adresse de départ et de destination, mode de transport ; numéro de séjour (facultatif) ; information complémentaire telle que précautions de transport, présence d'un accompagnant</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Les patients transportés</i>	<i>Pendant toute la durée des relations contractuelles avec le client</i>	<i>France</i>	<i>aucun</i>
Traitement n°2	<i>Facturation des transports</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Etablir une facture au client</i>	<i>Lieu de départ et d'arrivée des transports, mode de transport, date et horaire des transports, date et horaires de la commande, véhicule ayant réalisé le transport, équipage à bord du véhicule, kilomètres parcourus</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Les patients transportés</i>	<i>Pendant toute la durée des relations contractuelles avec le client</i>	<i>France</i>	<i>aucun</i>
Traitement n°3	<i>Stockage et conservation sécurisée des données personnelles collectées</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Produire des statistiques anonymisées sur l'activité de transport</i>• <i>Répondre aux exigences médico-légales en cas de réclamation ou litiges</i>	<i>Lieu de départ et d'arrivée des transports, mode de transport, date et horaire des transports, date et horaires de la commande, véhicule ayant réalisé le transport, équipage à bord du véhicule</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Les patients transportés</i>• <i>Les utilisateurs susceptibles d'agir sur les commandes de transport</i>	<i>Pendant une durée maximale de 5 ans à compter de la dernière commande de transport créée</i>	<i>France</i>	<i>aucun</i>

Article 19 – Différents et attribution de juridiction

Tous différends pouvant résulter de l'application des conditions générales de vente sont de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire dans le ressort duquel se situe l'entreprise de transports auprès de laquelle a été souscrit le transport.