

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Date de la dernière révision : 15 novembre 2017

1 – Objet

SUDLIFE, société S.A.R.L inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 792045536 R.C.S. Paris, dont le siège social est sis 28 Cour Albert 1er, 75008 Paris-France.

Les clients de SUDLIFE sont des personnes physiques étrangères, non-résidentes en France, qui souhaitent y venir pour bénéficier de soins médicaux de qualité, de traitements et techniques spécialisées. Dans certains cas, les clients de SUDLIFE peuvent être des personnes morales (par exemple, des entreprises organisant pour le bénéfice de leurs employés des évacuations sanitaires en France ou encore des compagnies d'assurances). Ces dernières s'assurent que les bénéficiaires des services de SUDLIFE ont reçu et pris connaissance des présentes conditions générales de vente.

Les clients, personnes physiques ou morales, ou les bénéficiaires d'une évacuation sanitaire, sont dénommés ci-après, individuellement, le « Client ».

Les présentes conditions générales de ventes (CGV) détaillent les droits et obligations de SUDLIFE et de ses Clients dans le cadre de la vente des services présentés sur <http://www.sudlife.fr/> (Site). Elles s'appliquent à tous les services et prestations proposés par SUDLIFE.

SUDLIFE se réserve le droit de les modifier à tout moment. Une nouvelle version des CGV sera alors disponible sur le Site.

Par sa signature apposée sur les présentes (ou éventuellement par voie électronique), le Client déclare ainsi avoir pris connaissance des conditions générales de ventes (CGV) et les accepter sans restriction, ni réserve. Dans le cas où le Client fait appel aux services de SUDLIFE pour le compte d'un bénéficiaire, il s'assure que ce dernier a pris connaissance et accepté les présentes.

Les CGV constituent, avec le ou les devis formellement approuvés, le contrat pour lequel le Client déclare expressément disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à sa conclusion et au respect des obligations lui incombant.

En outre, le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires pour s'assurer que les services et prestations proposées par SUDLIFE sont adaptées à sa situation et à ses besoins personnels ou ceux des bénéficiaires.

2 - Présentation des services

SUDLIFE a pour principale activité l'organisation de séjours à visée médical pour le compte de patients étrangers non-résidents en France. Dans le cas particulier d'une évacuation sanitaire dans un pays autre que la France, le mot « France » est remplacé par le pays de destination dans les présentes.

Cette activité recouvre deux missions dont l'étendue dépend des besoins et des souhaits de chaque Client.

- 1) Le Client confie à SUDLIFE la planification et la gestion de son séjour médical en France. Cela comprend notamment la mise en relation du Client avec des établissements de santé (centres hospitaliers universitaires (CHU), cliniques ou encore des établissements, tels que, par exemple, des centres de rééducation fonctionnelle) et des médecins, chirurgiens et professionnels de santé. Le Client autorise SUDLIFE à communiquer son dossier médical à un/(des) établissement(s) de santé notamment afin d'obtenir un devis pour son programme de soins, et à programmer ou, reprogrammer quand nécessaires, des rendez-vous en son nom avec des professionnels de santé. SUDLIFE ne dispense pas d'avis ou de conseil de nature médicale.
- 2) SUDLIFE propose aussi à ses Clients de les accompagner pour tous les aspects logistiques et administratifs de leur séjour : assistance pour l'obtention du visa, transport aérien médicalisé, transferts aéroport, services d'un interprète, accompagnement pour l'admission à l'hôpital, hébergement hors-hôpital pour le Client et/ou son accompagnant, services d'un traiteur pour les régimes alimentaires particuliers, livraison de médicaments à domicile...

3 - Renonciation aux bénéfices du régime de la sécurité sociale française

Il est expressément entendu entre SUDLIFE et son Client que celui-ci ne peut se prévaloir d'une quelconque couverture sociale française (y compris couverture maladie universelle et aide médicale d'Etat) pour couvrir les frais relatifs à tout acte de soin réalisé en application du présent accord. Il y renonce ici formellement.

4 - Dossier médical du patient

Le Client a l'obligation de fournir un dossier médical récent et complet (la photocopie du passeport du patient, les radiographies et autres images médicales récentes, les résultats des analyses récemment effectuées, le rapport médical d'un médecin spécialiste...) et correspondant réellement à sa situation médicale lors de sa demande de devis.

Les examens à l'appui du dossier médical ne doivent pas dater de plus de 6 (six) mois. Si à l'arrivée du Client, le dossier médical transmis pour établir le devis ne correspond pas à l'état sanitaire du client, la réponse de l'hôpital peut donner lieu à un refus d'hospitalisation pour les causes suivantes : « dossier inexploitable » ou « état réel du patient nécessitant des soins trop complexes ».

5 - Transmission du dossier médical aux établissements de santé partenaires

Le Client autorise la société SUDLIFE à transmettre son dossier médical aux établissements de santé et/ou professionnels de santé avec lesquels elle travaille en vue d'obtenir un avis et un devis médical.

Dans le cas particulier des bilans de santé ou consultations, le Client autorise SUDLIFE à transmettre à l'établissement ou au professionnel de santé consulté, les réponses au questionnaire de santé qui lui aura été adressé ainsi que toute information utile au bon déroulement de la prestation médicale programmée à la demande du Client.

6 - Honoraires et commissions – Paiement – Annulation

Entre la première prise de contact et le séjour médical en France, il peut parfois s'écouler des mois, voire une année. Les raisons en sont parfois matérielles, mais cela reflète aussi le caractère complexe de notre métier. Un séjour médical ne se pense pas, ni ne s'organise comme un séjour touristique. Cela nécessite de nombreux échanges avec nos Clients afin de comprendre et intégrer au maximum leurs

contraintes matérielles et souhaits personnels, mais aussi pour expliquer le fonctionnement du système de santé français ou bien leur fournir toutes les informations (de nature non-médicale) en notre possession qui peuvent leur permettre de prendre une décision éclairée et dans la sérénité. Nous sommes le lien entre le Client et les professionnels de santé amenés à intervenir lors de son séjour et facilitons aussi la compréhension des attentes de notre Client par ceux-ci en vue du programme de santé le plus adapté et le plus satisfaisant.

Nous passons beaucoup de temps pour assembler la solution médicale et logistique la mieux adaptée à la situation médicale et personnelle du Client. Le Client fait le choix de la solution proposée en approuvant le ou les devis que lui propose SUDLIFE.

Les services de SUDLIFE sont rémunérés directement ou indirectement. SUDLIFE facture au Client des honoraires et frais administratifs. SUDLIFE peut aussi dans certains cas recevoir des commissions de la part des prestataires qui auront été choisis par le Client.

Les prix deviennent définitifs à la signature et acceptation par le Client d'un devis défini en tenant compte de ses propres contraintes et souhaits. Les prix sont indiqués en euros et comprennent toutes les taxes.

Selon les cas, et comme explicité sur le devis, SUDLIFE facture dans sa globalité la solution choisie par le Client et se charge ensuite de rémunérer les différents intervenants, ou SUDLIFE facture au Client ses honoraires et frais administratifs et invite celui-ci à régler directement le ou les prestataires clairement identifiés sur le ou les devis. Dans ce dernier cas, le paiement par le Client des seuls services organisés par SUDLIFE avec des prestataires médicaux, sans le paiement dans les délais des services de SUDLIFE, constituerait un cas d'annulation par le Client du programme de santé et ouvrirait droit à SUDLIFE à des pénalités dues par le Client telles que décrites ci-dessous. SUDLIFE est autorisée à recouvrer les sommes dues et pénalités directement sur le montant déjà payé à un prestataire externe.

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, chèque ou espèce.

Toute annulation par le Client de ces contrats moins de 10 jours ouvrables avant la date fixée pour une admission à l'hôpital entraînera le paiement de pénalités égales à 10% du montant total du ou des devis qui resteront acquis à SUDLIFE et l'hôpital.

En cas d'annulation de la commande par le Client, les honoraires et frais administratifs de SUDLIFE (tels qu'indiqués sur le ou les devis validés) resteront intégralement et définitivement acquis à SUDLIFE.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'en cas d'annulation de son séjour en raison de l'inexactitude ou de l'omission d'informations essentielles qu'il n'aurait pas communiquées sur sa situation sanitaire ou son état, il sera fait application du présent article.

Tout défaut de paiement peut ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de SUDLIFE. Tous les frais que SUDLIFE est amenée à supporter au titre de recouvrement de créances restant dues sont à la charge du client.

7 – Responsabilité

SUDLIFE n'est pas un établissement de santé et n'a pas vocation à exercer la médecine ni aucune prestation d'ordre médical ou paramédical. Tous les services proposés et/ou prestations réalisées par les établissements et professionnels de santé auxquels le Client choisit de faire appel relèvent de la responsabilité de ceux-ci et des praticiens qui y interviennent.

Le choix du praticien ou de l'établissement de santé étant sous la seule responsabilité du Client. SUDLIFE ne peut pas être tenue responsable d'un tel choix. SUDLIFE n'est pas responsable des actes, erreurs, omissions, promesses, garanties, négligences ou violations de leurs obligations par des établissements de santé, les praticiens ou toute autre personne associée à des établissements de santé ou les fournisseurs de services, ni n'est-elle responsable pour tout dommage corporel, la mort, des dégâts matériels ou tout autre dommage ou frais résultant des actes ou omissions des établissements et professionnels de santé. Le Client reconnaît que tous les actes médicaux, chirurgicaux ou autres peuvent comporter des risques. Le Client reconnaît que SUDLIFE lui a recommandé et l'a informé de la nécessité de solliciter l'avis d'un praticien indépendant et qualifié concernant son séjour médical. SUDLIFE ne lui a pas donné d'avis ou de conseil de nature médicale (en particulier mais non limité aux risques et effets secondaires pouvant résulter du programme de santé).

SUDLIFE n'est tenue qu'à une obligation de moyen.

La responsabilité de SUDLIFE ne peut pas être engagée quant à une non-exécution ou un retard dans l'exécution de l'une de ses obligations si l'inexécution ou le retard constaté découle d'un cas fortuit ou de force majeure, notamment, et à titre d'exemples, les actes de puissance publique, les hostilités, les guerres, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, le blocage des télécommunications... (cette liste n'est pas exhaustive).

8 - Relations clients – Service après-vente

Pour toute information, question ou réclamation, le client peut s'adresser du lundi au vendredi, de 9hh à 19 h au Service Clients de la société : par **Tél** : +33.1.84.17.49.70 ou par **E-mail** : support@sudlife.fr

En raison de nombreuses sollicitations, la société SUDLIFE informe son aimable clientèle qu'elle ne recevra aucun client sans rendez-vous pris préalablement par téléphone ou par courrier électronique et confirmé.

9. Droits et propriété intellectuels

Les marques, noms de domaine, logiciels, images, vidéos, textes du site internet et divers brochures et documents de SUDLIFE sont protégés par un droit de propriété exclusif. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est opérée au travers de ces CGV.

10 - Droit applicable en cas de différends

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige portant sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera celui du lieu du siège social de S.A.R.L SUDLIFE.

Date et Signature du Client :