

Conditions Générales de Vente (CGV)

1. Champ d'application et introduction

Ci-après sont nommés :

- « société » la société à responsabilité limitée, AdHoc Medical BE0894.765.018, Rue du Tillet 51, 4800 Verviers
- « client » toute personne physique ou morale requérant une action auprès de la société

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à tous les contrats conclus entre la société et les clients.

Les termes de ces conditions générales s'entendent dans un environnement Business to Business (B2B). Le tout s'entend dans un environnement médical, paramédical ou d'affaires courantes.

La société se charge, entre autres, de distribuer, vendre et de mettre à disposition du matériel dont du matériel médical (appelé ci-après produit, matériel, marchandise, Dispositif Médical ou « DM », accessoire et/ou consommable). Elle a également une mission de conseil technique d'utilisation de DM à des fins médicales, de stratégie commerciale et/ou marketing.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes commandes passées par le client auprès de la société et à tous nos contrats de vente dont elles font partie intégrante, en ce compris toute prestation de service, conseil, location, mise à disposition et/ou d'assistance technique. Sauf preuve contraire, le client reconnaît avoir reçu un exemplaire des présentes conditions générales de vente qui sont publiées et consultables sur notre site internet. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales, à l'exclusion de tout autre document émis par le client. Ces conditions générales de vente excluent, à défaut d'acceptation écrite formelle et spécifique de la société, toutes les conditions générales et particulières d'achat du client quel que soit le moment où elles auraient pu être portées à la connaissance de la société. Aucune dérogation à ces conditions générales de vente ne sera admise sans confirmation écrite de la société.

2. Renseignements – Offres – Prix

Le matériel illustré sur notre site web ne sert qu'à des fins d'exemple. Il ne pourra aucunement faire valoir une différence (d'apparence ou technique) entre le matériel commandé et le matériel reçu. Les catalogues, brochures, plans techniques, les devis ou tout autre document fourni par la société restent sa

seule propriété. Ils ne peuvent être copiés ni communiqués à des tiers sans son autorisation.

Le client reconnaît rester seul responsable vis-à-vis des informations de son personnel et/ou de tout tiers envoyées à la société.

Sauf stipulation contraire, nos prix s'entendent en euros (EUR, €) et hors taxe sur la valeur ajoutée (HTVA).

Sauf stipulation contraire, nos offres de prix sont valables 1 mois (30 jours calendrier) à partir de la date mentionnée sur celles-ci. Le prix de vente est le prix en vigueur le jour de passation de la commande. Les prix initiaux ne tiennent pas compte des frais de traitement de la commande. Ils seront facturés en sus - après validation définitive de la commande. La facture qui sera adressée au client comprendra donc les prix des produits, ainsi que de possibles frais de traitement de la commande.

Les prix indiqués sont garantis jusqu'à la date indiquée, dans la limite des stocks disponibles sauf modifications importantes des charges et notamment de la TVA, et sauf erreur ou omission. Tous prix dont la dernière offre daterait de plus d'un an est considéré comme obsolète.

La société se réserve le droit, ce que le client accepte, de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de confirmation de la commande, sous réserve néanmoins de la disponibilité desdits Produits.

Lorsque des délais de livraison sont indiqués par la société sur l'offre de prix, ils s'entendent à compter de la date de réception de la commande et sont donnés à titre purement indicatif. Cela peut faire l'objet d'une information et d'une mise à jour de l'estimation de ce délai lors de la passation de commande par le client.

L'offre est toujours valable dans la limite des stocks disponibles et peut être modifiée ou retirée à tout moment par la société, qui ne peut être tenue pour responsable de l'indisponibilité d'un Produit. Le Client en est informé dans les plus brefs délais et, le cas échéant, le montant déjà payé lui est remboursé.

3. Commande :

Le client peut passer sa commande à l'adresse email suivante : [order\(at\)adhocmedical.com](mailto:order(at)adhocmedical.com)

Par sa commande le client accepte les présentes conditions et reconnaît savoir comment utiliser le DM, le matériel ou la marchandise commandée. Le client s'engage à utiliser le matériel vendu par la société selon la prescription du fabricant et avec nos accessoires associés déclarés compatibles. La société se réserve le droit de ne pas exécuter la commande en cas de prix non mis à jour. Toute commande passée par le client ne sera acceptée par la société que par la

livraison effective de la marchandise ou l'exécution de la prestation du service souhaité.

Un récapitulatif de la commande sera fourni par la société au plus tard à la livraison des Produits. Cette confirmation ou « bon de livraison » reprendra l'ensemble des éléments constitutifs du contrat intervenu entre les Parties et constitue la preuve de l'achat intervenu entre parties. Elle fait également foi en ce qui concerne la disponibilité et le prix des articles, les promotions et les frais de port. La facture qui sera adressée au client à la livraison du produit ou à la prestation de service comprendra donc les prix des produits ou de la prestation de service, ainsi que les frais de traitement de la commande, et le cas échéant, les frais de paiement, d'import-export, de dédouanement et les frais de port éventuels.

Certaines marchandises sont livrées avec des notices, des modes d'emploi ou manuel d'utilisation. Si ce n'est pas le cas, le client ne peut s'en prévaloir pour résilier la commande, retourner les marchandises ou ne pas payer la facture des marchandises concernées. Les manuels d'utilisation sont édités par le producteur (fabricant) et peuvent être rédigés dans une des langues nationales ou en anglais, langue vernaculaire communément admise dans un environnement B2B. Si une notice d'utilisation simplifiée est éditée, ou une formation concernant l'utilisation du matériel est donnée, cela n'exonère pas le client de la lecture et de la compréhension du manuel d'utilisation officiel. Le manuel d'utilisation officiel du producteur prévaut sur tout autre document d'utilisation.

4. Délai de livraison, livraison et installation :

Excepté si spécifié différemment, le jour de livraison mentionné sur notre bon de livraison et sur la facture correspond généralement, en cas de livraison par transporteur, au jour d'expédition de la marchandise facturée.

Les marchandises sont vendues en fonction de la disponibilité et de la suffisance des stocks. La société dispose du droit d'effectuer des livraisons partielles et ne pourra pas être tenu responsable d'un défaut de livraison. Le client reste seul responsable de la gestion de son propre stock.

Le délai de livraison indiqué est indicatif et sera respecté dans la mesure du possible. Le Client reconnaît et accepte que le délai de livraison n'est pas une condition essentielle pour lui, de sorte que son dépassement ne donne pas lieu à la résiliation ou à la dissolution du contrat, ni à une quelconque indemnisation.

On parlera de « J0 » lorsque la marchandise aura été expédiée le jour même de passation de commande ou de « J+1 » lorsque celle-ci aura été expédiée le jour ouvrable suivant celle de la passation de commande. Le jour de passation de commande est considéré pour toute

commande reçue un jour ouvrable avant 14h à l'adresse email suivante : [order\(at\)adhocmedical.com](mailto:order(at)adhocmedical.com)

Les livraisons s'entendent ExWork. Cependant la société organise pour certains articles, marchandises dites « consommables » ou « accessoires », une livraison franco dans les pays du BENELUX à partir de 250€ HTVA pour les marchandises en provenance des pays intracommunautaire EU et 50 € pour toute commande supérieure à 1.000€ HTVA pour toute marchandise en provenance hors EU. Il est également possible que certaines taxes douanières s'appliquent en fonction de l'origine de la marchandise.

La société se réserve le droit du choix du transporteur avec lequel elle travaille.

Lorsqu'une livraison expresse urgente est demandée, une contribution financière correspondant au coût du transport express et du traitement prioritaire pourra être facturée au client par la société.

Lorsque le contrat porte sur une installation d'un matériel vendu par la société et/ou est prévue dans l'offre du projet et/ou qu'une action est requise par la société, le client mettra à disposition de la société toutes les informations nécessaires à son intervention et le matériel nécessaire à la mise en œuvre de sa mission, comme par exemple et de façon non limitative, un local adéquat avec la possibilité de communication aux réseaux extérieurs (réseaux de téléphonie mobile et de données classique).

5. Réclamations

Toute expédition et/ou retour de marchandise doit être sollicitée par écrit par le client et faire l'objet d'un accord préalable de la société. Les frais et risques du retour sont toujours à la charge du client, sauf stipulation écrite contraire de la société.

Les colis expédiés sont fermés à l'aide d'un adhésif au logo de la société permettant au client de vérifier si celui-ci a été ouvert pendant le transport.

Le Client s'engage à examiner immédiatement les Produits dès leur livraison à ses propres frais et à vérifier que la qualité et la quantité correspondent à ce qui a été convenu notamment en termes de numéro de lot ou de série, de références, de description ainsi que de validité de stérilisation des marchandises stériles le cas échéant.

Les réclamations du client relatives aux produits livrés ou aux factures doivent être portées à la connaissance de la société par écrit immédiatement et au plus tard dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la livraison, de la réception du produit ou de l'exécution de la prestation de service. Le Client doit aider la société à remédier à tout défaut et doit notamment mettre à disposition toutes les informations et documents nécessaires à cet effet. La réclamation devra dès lors être la plus documentée possible et accompagnée d'une description claire du défaut pour être recevable comme telle.

Par la suite, le produit est réputé avoir été accepté sans réserve. L'utilisation des Produits par le Client implique également leur acceptation irrévocable.

Dans l'hypothèse d'une erreur de livraison communément admise et d'un échange ou de la récupération de celle-ci, la société s'engage à créditer le client et le refacturer une fois la livraison conforme à ladite commande. Le client reste toutefois redevable du matériel livré, quel qu'il soit.

6. Facturation, délai de paiement, transfert des risques et réserve de propriété

La société facture le jour où le travail est effectué ou que la marchandise est expédiée.

Sauf stipulation écrite contraire le délai de paiement général et communément admis peut être soit en prépaiement soit à un délai d'un mois (30 jours calendrier) à partir de la date de facture. Le montant total est à payer sur notre compte bancaire mentionné sur notre facture.

Les Produits demeurent la propriété exclusive de la société jusqu'au complet paiement du prix (intérêt de retard et/ou autres indemnités éventuelles dus) par le Client. Le Client s'engage, si nécessaire, à informer les tiers de la réserve de propriété. Cette clause de réserve de propriété s'applique également en cas de faillite, de réorganisation judiciaire ou de toute autre forme d'insolvabilité.

Le risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client à partir du moment où les produits sont présentés au transporteur (Ex Works).

Le risque est transféré au Client dès la livraison au transporteur. Le Client devra supporter tous les frais et risques liés à l'acheminement du produit.

Le client reste entièrement responsable du matériel livré vis-à-vis de la société jusqu'à échéance du paiement complet. La présente disposition ne fait pas obstacle au transfert au client des divers risques, dont les risques de perte, vol ou de détérioration des produits. Le client est gardien des produits vendus sous réserve de propriété et a l'obligation de les assurer à ses frais tant que leur prix n'aura pas été intégralement payé à la société. A défaut de paiement du prix à l'échéance, la société a le droit de reprendre la marchandise aux frais du client. Jusqu'au complet paiement des marchandises, le client ne peut ni les revendre, ni les louer, ni les mettre à disposition d'un tiers et/ou les donner en gage, sans l'accord préalable et écrit de la société. Le client s'engage à avertir la société de toute saisie pratiquée par un tiers sur les marchandises vendues dont le prix n'est pas intégralement payé.

En cas de retard de paiement à l'échéance, même partiellement, le client sera redevable à la société, de plein droit et sans mise en demeure préalable à compter du premier jour de dépassement de la date à laquelle le paiement est dû et ce jusqu'à complet paiement, d'intérêts

de retard au taux des intérêts calculés au taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales, conformément à la directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000.

Toute facture impayée à la date d'échéance, même partiellement, est en outre majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % de la somme impayée en principal, intérêts et frais avec un montant minimum de 125 EUR.

En cas de recouvrement judiciaire de toute facture, le client sera, en outre, redevable des frais raisonnables de recouvrement, telles que les frais d'avocat, de procédure et les frais internes de gestion qui dépasseraient le montant de cette indemnité forfaitaire.

En tout état de cause, la société se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de:

- litige existant avec le client
- non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le client
- refus d'autorisation de paiement des organismes bancaires par virement bancaire
- non-paiement ou de paiement partiel de la commande concernée

La responsabilité de la société ne pourra alors en aucun cas être engagée.

7. Mise à disposition, prêt, location

Le matériel loué ou mis à la disposition du client reste la propriété de la société mais est placé sous la seule responsabilité du client. Le client déclare qu'il reste entièrement responsable vis-à-vis de la société au point de vue des dégâts matériels (hardware, software y compris toute donnée éventuelle), perte, vols et incendie qui pourraient survenir au matériel mis à disposition.

La société ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du matériel mis à disposition ou d'une mauvaise utilisation. Le client déclare qu'il reste seul responsable vis-à-vis de son utilisation et s'engage à garantir la société contre tout recours, généralement quelconques, qui pourraient être dirigés contre elle par des tiers. Par l'utilisation du matériel, le client reconnaît savoir comment l'utiliser.

Aucune donnée appartenant au client ou à un tiers contractant avec lui n'est censé rester dans la mémoire informatique du matériel mis à disposition. Ces données sont censées être anonymes et seront considérées comme non-récupérables une semaine (7 jours calendrier) après avoir été repris par la société.

La société ne pourra pas être tenue responsable d'un défaut de livraison d'accessoires ou de consommables.

8. Mission de conseil, support technique

La société propose une mission de conseil, entre autres, à l'utilisation du matériel qu'elle distribue. Ce support technique est idéalement effectué conjointement avec les services du client ou les départements concernés par l'utilisation dudit matériel. L'utilisation du matériel, les interprétations éventuelles et sa finalité thérapeutique ou non restent sous la seule responsabilité du client. La société ne pourra pas être tenue responsable de quoi que ce soit.

En cas de déplacement inutile lors d'une mission de conseil technique, la société facturera au client 30% du montant convenu augmenté des frais de déplacement et administratifs (généralement libellé « OSI » sur nos offres et factures) et de tout matériel éventuellement utilisé.

Du matériel peut être mis à la disposition du client lors de ces missions techniques (cfr paragraphe 7).

9. Garantie – Responsabilité

En tant que distributeur, la société fait partie intégrante de système de surveillance qualité et de traçabilité. La société ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un problème de qualité, de fabrication ou de mauvaise utilisation du DM par le client. Par ailleurs, le client, par sa commande, reconnaît savoir comment utiliser le matériel et la marchandise commandée et en prend l'entière responsabilité quant à son utilisation et/ou son efficacité.

La garantie s'entend contre tout vice de fabrication sur la marchandise neuve vendue et livrée par la société. Elle se limite exclusivement à la garantie accordée par le fabricant du matériel concerné. Le délai de garantie est d'un an concernant le matériel d'investissement et de 6 mois sur les accessoires. La responsabilité de la société dans le cadre de cette garantie se limite, dans tous les cas et toutes causes confondues, au montant garanti par le fabricant, producteur et/ou le fournisseur des produits à la société. Cette dernière ne donne aucune garantie pour des vices cachés dont la société n'a pas et /ou n'a pas eu connaissance.

La société n'est responsable que de sa propre faute intentionnelle, de son dol et de sa négligence grave, et de ceux de ses représentants légaux ou auxiliaires. Toute autre responsabilité est exclue ou limitée à ce qui est autorisé par la loi.

De même, la société n'est pas responsable des dommages directs ou indirects causés au client ou aux tiers, aux personnes ou aux biens en raison de vices apparents ou cachés des Produits (livrés, acheté, loué, prêté, mis à disposition etc..) ou d'autres défauts si les Produits ont été chargés, stockés ou utilisés par le Client ou transformés

sans respecter les conditions normales et/ou spécifiques d'utilisation et de stockage.

Dans la mesure permise par la loi, la société ne peut être tenue responsable des dommages indirects, tels que les dommages consécutifs à des défauts, les pertes financières ou la perte d'usage, des dommages corporels, des pertes d'exploitation, de production ou de profits, à des pertes de données, à un manque à gagner, à la perte de jouissance d'un droit ou d'un bien, à la privation d'un service, et plus généralement à toute perte de nature économique, commerciale et/ou financière.

Elle n'est pas non plus responsable des dommages lorsque le Client aurait pu les prévenir ou les limiter en prenant les mesures qu'on pouvait raisonnablement attendre de lui.

En tout état de cause, dans les limites autorisées par la loi, la responsabilité de la société est limitée au montant figurant sur la facture du Produit concerné.

10. Plainte technique, qualité et structure de contact

Le client s'engage à informer la société de tout problème technique, incident ou quasi-incident inhérent à l'utilisation d'un dispositif médical que la société lui fournit, selon les lois et ordonnances du plan de sécurité des dispositifs médicaux, sans retard excessif par écrit, sans préjudice de l'obligation du client de signaler l'évènement aux autorités publiques conformément à la réglementation applicable aux dispositifs médicaux.

En cas de problème technique, incident ou quasi-incident, le client s'engage à documenter le plus possible l'information envoyée par courriel (email : [info\(at\)adhocmedical.com](mailto:info(at)adhocmedical.com)). La société ne pourra pas être tenue responsable d'un délai de réponse qui serait jugé trop long par le client. Un courriel ne pourra jamais constituer un contact prioritaire pour tout problème considéré comme important ou d'un caractère urgent par le client. La société est généralement joignable les jours ouvrables du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Une structure des points de contact ainsi que les procédures internes de la société lors de problèmes techniques peuvent être fournies au client sur demande.

Les marchandises présentant un problème technique pour lesquels une demande de révision et/ou réparation a été effectuée doivent être nettoyées et désinfectées et les échéant pour le matériel stérilisable, stérilisé par le client avant leur envoi, s'ils sont effectivement ou éventuellement contaminés par des agents pathogènes ou d'autres substances potentiellement nocives. Ces marchandises doivent être correctement emballées et expédiées à l'adresse de livraison indiquée par le service clientèle de la société. La société est en droit de refuser d'accepter les marchandises qui n'ont pas été dûment nettoyées, désinfectées ou stérilisées selon les prescriptions du

fabricant. Les frais qui en résultent sont à la charge du client.

11. Résiliation

En cas d'annulation ou de résiliation unilatérale de toute commande par le client, celui-ci sera redevable à la société, à titre d'indemnité de dédit, d'une somme égale à 30 % de la valeur hors TVA du prix de la commande.

12. Force majeure

La société n'est pas responsable des cas de force majeure (c'est-à-dire des situations qui échappent à son contrôle raisonnable). Il s'agit notamment des catastrophes naturelles, des pandémiques ou autres crises sanitaires, des émeutes, guerres et opérations militaires, des urgences nationales ou locales ou des actes ou omissions du gouvernement, des litiges économiques de toute nature, des actions des employés, des incendies, des pannes de télécommunications, des bugs dans les logiciels de tiers, ainsi que de tout acte ou omission d'une personne ou d'une entité échappant au contrôle raisonnable de la société (comme ses propres fournisseurs), des grèves ou d'une pénurie ou un rationnement de la main-d'œuvre, des matériaux, des composants, du transport, de l'énergie, un retard de livraison des fournisseurs ou des sous-traitants, l'obligation de se conformer à de nouvelles lois et/ou règlements (valables ou non), un embargo. Les obligations de la société sont suspendues pendant la durée de la force majeure et l'étendue de ses effets. Si la force majeure est de nature permanente, l'accord est automatiquement résilié avec effet immédiat.

13. Sous-traitance et cession

La société pourra librement sous-traiter ou céder tout ou en partie les droits et obligations découlant de la vente conclue, commande passée, à un tiers sans l'accord préalable et écrit du client.

14. Généralités

Les accords accessoires, réserves, modifications et/ou compléments ne sont effectifs que s'ils sont admis par écrit par la société. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes conditions générales ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer la clause nulle ou inapplicable par une clause valable qui est la plus proche d'un point de vue économique ou pratique de la clause nulle ou inapplicable.

Le fait que la société ne se prévale pas des présentes conditions générales de vente à un moment donné, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Toute communication ou notification entre parties sera valablement effectuée par lettre recommandée ou courrier électronique à l'une de nos adresses électroniques dont la suivante : [info\(at\)adhocmedical.com](mailto:info(at)adhocmedical.com)

15. Vie privée et traitement des données à caractère personnel (RGPD)

Le traitement des données personnelles de l'Acheteur par la société, responsable du traitement, a pour finalité l'acceptation et le traitement de sa commande. Le client peut à tout moment avoir accès à ces données et en postuler la rectification, en adressant un courrier (à AdHoc Medical SRL BE0894.765.018, Rue du Tillet 51, 4800 Verviers – Belgique) ou un mail ([info\(at\)adhocmedical.com](mailto:info(at)adhocmedical.com)), accompagné d'une photocopie recto-verso de sa carte d'identité. Les données nominatives le concernant peuvent être communiquées à des fins de marketing direct aux partenaires de la société. Le client peut à tout moment s'opposer à la communication de ces données en adressant un courrier ou un mail comme suit : " Je m'oppose au transfert de mes données personnelles vers des tiers aux fins de marketing direct ". S'il souhaite recevoir uniquement nos catalogues (c'est-à-dire sans offres cadeaux, ni réductions) ou ne plus recevoir du tout nos documents, il lui suffit de le signaler par courrier électronique à l'adresse : [info\(at\)adhocmedical.com](mailto:info(at)adhocmedical.com). Des renseignements complémentaires concernant la protection de la vie privée à l'égard des traitements des données à caractère personnel peuvent être obtenus auprès de de l'Autorité de Protection des données, rue de la presse 35, 1000 Bruxelles, B-1000 Bruxelles, [contact\(at\)apd-gba.be](mailto:contact(at)apd-gba.be).

Informations nominatives : Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles. Le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande. Conformément au Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne n°2016/679 et à la loi-cadre du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le traitement des informations nominatives collectées sur le Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de l'Autorité de Protection des données. L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

16. Cookies

Le Site web recourt à l'usage de cookies. Le cookie est un fichier informatique, stocké sur le disque dur du micro-ordinateur de l'Utilisateur. Il a pour but de signaler une précédente visite de l'Utilisateur sur le Site. Les cookies sont, en outre, utilisés par la société dans le but de personnaliser le service proposé au client.

Le client conserve la possibilité de refuser les cookies en configurant son navigateur Internet. Il perd alors la possibilité de personnaliser le service qui lui est délivré par la société via le Site.

17. Balises Web

Certaines pages web du Site peuvent parfois contenir des images électroniques ou "balises web", qui permettent de compter le nombre de visiteurs de la page. Ces balises web peuvent être utilisées avec certains de nos partenaires, notamment afin de mesurer et améliorer l'efficacité de certaines publicités. Les renseignements obtenus via ces balises permettent simplement de rassembler des statistiques sur la fréquentation de certaines pages du Site, et ce afin de mieux servir les clients du Site de la société.

18. Droit applicable et compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge, même en cas d'appel en garantie.

Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces conditions générales de vente ainsi qu'à toutes conventions auxquelles elles s'appliquent et qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement de Liège – Division de Verviers.