

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE LOCATION**  
**ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX – CLIENTS FINAUX**  
**Applicables au 01/01/2025**

Les présentes conditions générales s'appliquent pour toute commande passée auprès d'OXYPHARM par les clients, personne morale ou physique, ayant la qualité d'établissements médico-sociaux, ou de clients finaux tels que les patients, les professionnels de santé (hors pharmacies).

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client des conditions ci-dessous et son adhésion pleine et entière.

Les présentes conditions se substituent aux précédentes et demeurent valides jusqu'à la date d'entrée en vigueur d'une nouvelle édition.

## **I - PASSATION DES COMMANDES**

Les commandes sont irrévocables pour le client, sauf acceptation écrite d'OXYPHARM. OXYPHARM se réserve le droit d'accepter ou refuser, en tout ou en partie, toute commande.

## **II - DÉLAIS DE LIVRAISON**

Les délais de livraison ne sont donnés, pour les clients professionnels, qu'à titre informatif et indicatif et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité d'OXYPHARM. Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande.

En cas de retard de livraison, lorsque le client a la qualité de consommateur, il est invité à demander à OXYPHARM d'effectuer la livraison de sa commande dans un délai supplémentaire raisonnable. En cas de non-respect de ce nouveau délai, le consommateur pourra obtenir l'annulation de sa commande. Dans ce cas, le montant de la commande réglé par le client lui sera remboursé dans un délai de 14 jours suivant l'annulation.

## **III - TRANSPORT, RECEPTION**

Les frais de transport sont à la charge du client. Le franco de port est de €.120,00 H.T pour toute commande passée sur notre site internet. Le franco de port est de €.350,00 HT pour toute commande de Produits de la gamme incontinence.

Le client professionnel supporte les risques du transport. Le matériel n'est assuré que sur instruction expresse et aux frais du client.

Il appartient à tout client d'effectuer toutes vérifications, de faire toutes réserves à l'arrivée du matériel et, en cas de livraison par transporteur, d'émettre s'il y a lieu et notamment en cas de manque ou avarie, toutes réserves précises sur le bon de livraison du transporteur et les confirmer au transporteur par lettre recommandée avec avis de réception dans les trois jours avec copie à OXYPHARM. Le client devra justifier de l'existence des vices et anomalies constatés. A défaut de réserves, le matériel sera réputé conforme à la commande. Passé ce délai, et à défaut d'effectuer les formalités précitées, aucune réclamation, ni reprise de produit ne pourra être réalisée.

## **IV - PRIX**

Les prix sont modifiables à tout moment notamment en fonction de l'évolution de la réglementation (LPP), des tarifs du transport et / ou des tarifs fournisseurs. Ils sont établis hors taxes, T.V.A. en sus, départ de nos magasins ou des usines de nos fournisseurs. Les prix s'entendent emballage compris, sauf emballages spéciaux qui sont facturés en sus et non repris.

Les prix, en vente et location, sont fixés au tarif en vigueur au jour de la livraison. Les prix sont définis selon la catégorie dont relève le client, telle que professionnels de santé, établissements médico-sociaux, grand public.

Pour la location, le tarif est calculé à l'unité et peut être soit journalier, soit hebdomadaire (7 jours), soit mensuel (28 jours), et peut être augmenté en cours de location, sans préavis, en fonction de l'évolution de la réglementation, des coûts de transport et / ou des tarifs fournisseurs. La facturation est mensuelle. Tout période commencée est due en totalité.

## **V - CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les factures sont payables par tous les moyens de règlement (chèque, espèces, carte bancaire, LCR, virement, mandat administratif, à l'exception des prélèvements). Le règlement des factures par les patients s'effectue comptant. Pour les professionnels, le règlement est effectué à 30 jours fin de mois. En cas de paiement anticipé, aucun escompte ne sera appliqué. Par exception, toutes marchandises enlevées en magasin par le client sont payables comptant, sans escompte.

Pour les ventes, un acompte de 30% sera exigible pour toute commande d'un montant supérieur à €.700,00 H.T.

Dans le cas d'un refus de prise en charge de la facture par le tiers payeur, OXYPHARM se réserve le droit de demander au patient le règlement de l'intégralité des sommes dues.

## **VI - RETARD DE PAIEMENT**

Tout retard de paiement entraînera de plein droit le calcul d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt légal majoré de huit points. Le calcul de ces intérêts est effectué au prorata temporis à compter de l'exigibilité de la facture jusqu'à la date de crédit du compte OXYPHARM. En sus des intérêts ci-dessus indiqués, OXYPHARM refacture au client les frais de rejets bancaires mis à sa charge et ce, à hauteur de €.38,00 HT par rejet.

Tout retard de paiement entraînera également le paiement par le client professionnel de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au II de l'article L. 441-10 du code de commerce de €.40,00 par facture non réglée à échéance. OXYPHARM se réserve la possibilité de demander une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Tout retard de règlement ou défaillance, total ou partiel, pourra entraîner :

-L'exigibilité intégrale et immédiatement des sommes dues à quelque titre que ce soit, sans qu'il soit nécessaire d'adresser une mise en demeure préalable au client ;

-Le paiement immédiat à la commande ou à l'enlèvement de la marchandise, par chèque de banque ou espèces, et/ou le plafonnement du montant de l'encours accordé au client. Toute information révélant un risque financier pour OXYPHARM pourra entraîner les mêmes conséquences.

## **VII - RESERVE DE PROPRIÉTÉ**

Les matériels et marchandises restent la propriété exclusive d'OXYPHARM jusqu'au parfait paiement du prix convenu majoré le cas échéant des frais, accessoires et intérêts de retard.

## **VIII - RÉCLAMATIONS**

Les réclamations concernant les livraisons non conformes sont à signaler par courrier recommandé avec avis de réception adressé à OXYPHARM dans les 48 heures suivant la livraison.

Les réclamations concernant les erreurs de facturation sont à effectuer par courrier recommandé avec avis de réception adressé à OXYPHARM dans les deux mois de l'émission de la facture considérée. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera possible.

## **IX - RETOURS**

Tout retour de matériel est soumis à l'accord exprès et préalable d'OXYPHARM. OXYPHARM se réserve la possibilité d'accepter les retours lorsque ceux-ci répondent aux conditions suivantes:

- La valeur du matériel n'excède pas € 1.200,00 HT ;
- Le matériel est rigoureusement standard, à l'exclusion de tout matériel réalisé spécialement pour le client ou de tout matériel préparé à la demande ;
- Le matériel retourné est accompagné de la référence du dossier de retour communiquée préalablement par OXYPHARM.
- La réexpédition est faite conformément aux instructions de réexpédition formulées par OXYPHARM, cette dernière devant obligatoirement être faite en port payé, matériel assuré.
- La demande de retour doit être formulée au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du matériel par le client ;
- Le matériel retourné est dans un état rigoureusement neuf et est dans son emballage d'origine. Les articles commandés spécifiquement pour le client, ne seront ni repris ni échangés.

Les Produits et consommables stériles à usage unique livrés ne pourront en aucun cas être repris ni remboursés.

S'agissant des DEEE, OXYPHARM reprend gratuitement les DEEE usagés issus des ménages lorsqu'il y a fourniture d'un nouveau produit et ce dans la limite de un pour un, pour autant que l'équipement à reprendre ait rempli les mêmes fonctions que l'équipement fourni.

## **X - COMMANDES SPÉCIALES**

Dans le cas de commandes d'articles spécifiques pour le Client, un acompte de 30% du montant de la commande sera demandé au client. Ces commandes doivent faire l'objet d'un bon de commande accepté et signé par le client.

Ces commandes spéciales ne sont ni reprises, ni échangées.

## **XI - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES, GARANTIE**

Les spécifications et caractéristiques techniques ainsi que les illustrations, mentionnées dans le catalogue, n'ont qu'une valeur indicative. OXYPHARM se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications qu'elle jugerait opportunes, même après réception de la commande, sans toutefois que les caractéristiques essentielles puissent s'en trouver affectées. Le client ne pourra en conséquence prétendre à un quelconque dédommagement de la part d'OXYPHARM.

Les matériels vendus peuvent être garantis de manière contractuelle par leur fabricant respectif. Le client devra le contacter directement. Sont exclus de la garantie, l'utilisation anormale du matériel par négligence ou faute du client, le remplacement de matériel lié à l'usure normale de celui-ci, le dysfonctionnement ou dommage lié à un accident ou phénomène naturel, ainsi que le stockage inapproprié des matériels. La garantie se limite à la réparation ou au remplacement pur et simple des pièces reconnues comme défectueuses par le fabricant, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée à quelque titre que ce soit.

Le client consommateur peut en outre se prévaloir de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés conformément aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1648 du Code civil. Les dispositions relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie des vices cachés sont consultables sur le site [www.vitalea-collectivite.fr](http://www.vitalea-collectivite.fr).

Les matériels sont vendus sans aucune autre garantie expresse ou tacite d'OXYPHARM.

## **XII - LOCATIONS**

Le matériel loué doit être utilisé conformément à sa destination usuelle.

Le client ne pourra pas sous-louer ou modifier le matériel, sauf accord exprès d'OXYPHARM.

Pendant toute la durée de mise à disposition, le client est tenu d'assurer l'entretien du matériel loué. Le fait qu'OXYPHARM soit amenée à accomplir certains actes d'entretien sur le matériel loué ne décharge pas le client de l'obligation d'entretien courant mise à sa charge. Le locataire sera responsable de tout dommage subi par le matériel ou causé aux tiers par ledit matériel, sauf si ces dommages résultent d'un vice caché du matériel.

En cas de vol, perte ou de destruction totale ou partielle, de non-restitution du matériel, le matériel sera facturé au client au prix de sa valeur à neuf, la facture étant payable au plus tard dans les huit jours de son envoi.

Le client s'engage à souscrire une police d'assurance le garantissant en cas de dommage, vol ou perte,

Le locataire s'engage à informer OXYPHARM de tout dommage survenu au matériel. Il lui permettra un libre accès au matériel.

La location prendra fin sans préavis en cas de manquement du client à l'une de ses obligations ou en cas de non-paiement. Les loyers restant dus jusqu'au terme de la période de location en cours seront dus et immédiatement exigibles.

Au terme de la location intervenu pour quelque cause que ce soit, le client s'engage à restituer et en bon état compte tenu de l'usure normale, le matériel loué.

## **XIII - FORCE MAJEURE**

L'obligation de livrer cesse en cas de force majeure ou de cas fortuit.

## **XIV - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION**

Les présentes conditions générales sont soumises à la Loi française.

Tout différend, de quelque nature que ce soit, qui surviendrait et qui n'aurait pu faire l'objet d'une résolution amiable entre OXYPHARM et le client, sera de la compétence exclusive des tribunaux de ROUEN.

## **XV - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

La collecte d'informations nominatives concernant les clients peut faire l'objet d'un traitement informatisé. Les données collectées sont destinées aux sociétés du Groupe coopératif Astera. Elles pourront être communiquées aux prestataires ou sous-traitants techniques et, pour les clients professionnels, également à tout tiers partenaire à des fins statistiques et commerciales. Les données traitées sont conservées selon les durées de prescription et de conservation légales, notamment fiscales, commerciales et comptables.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement pour motif légitime, et d'un droit d'opposition à la prospection notamment commerciale.

L'exercice de ces droits s'effectue à l'adresse suivante : [dpo@astera.coop](mailto:dpo@astera.coop). Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

En outre, conformément à l'article L.1453-1 du Code de la santé publique, toute entreprise commercialisant des produits de santé ou assurant des prestations associées à ces produits doit déclarer ses liens d'intérêt avec les acteurs de santé. Ces informations sont publiées et accessibles sur le site internet de la base de données publique « Transparence Santé ». S'agissant d'une obligation imposée par la loi, le professionnel de santé concerné par une publication ne peut s'y opposer. Il dispose toutefois d'un droit de rectification qu'il peut exercer directement à partir de la base de données publique.

## **XVI – IDENTIFIANT ADEME**

Soumis au principe de responsabilité élargie du Producteur (REP), OXYPHARM est identifié sous le numéro unique ECOSYSTEM: FR232815\_05IVEV.CITEO : FR232815-01NZCI