



## **CONDITIONS DE VENTE (EXTRAITS)**

DHCARE est une société anonyme de droit belge, dont le siège social est situé à Autobaan 22, 8210 Zedelgem (Loppem), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0458249477 (RLE Gand, Division Ostende). L'entreprise vend des dispositifs médicaux pour les soins à domicile (vente physique et vente électronique).

Le client peut contacter DHCARE à l'adresse et au numéro de téléphone suivants

Adresse électronique : [marketingbelgium@dhcare.com](mailto:marketingbelgium@dhcare.com)

Numéro de téléphone : +32 (0)50 83 10 10

Toute commande adressée à DHCare Belgium® NV/SA (ci-après dénommée "DHCARE") implique l'acceptation inconditionnelle de ses prix et des présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les "Conditions Générales") par le client (ci-après dénommé le "Client"). Toute autre condition contraire ou complémentaire aux présentes "Conditions Générales" ne peut être prise en considération que si elle a été expressément acceptée par DHCARE avant la date de la commande du client.

### **Portée**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les ventes de produits par DHCARE à ses clients. En acceptant les présentes conditions générales, le Client déclare qu'il n'agit pas en tant que consommateur, c'est-à-dire que, en tant que personne morale ou physique, il n'agit pas à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle, et qu'il dispose d'une compétence technique au niveau de la nature et de la destination des produits.

### **Droit applicable**

Toute question relative aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux ventes qu'elles régissent, qui ne serait pas traitée par les stipulations contractuelles, sera soumise aux dispositions de la Belgique à l'exclusion de la Convention de Vienne de 1980 sur la vente internationale de marchandises.

### **Produits**

Les produits couverts par la présente sont destinés aux personnes âgées à domicile ou comme compensation à un handicap. Ils sont destinés à l'homme et décrits plus précisément quant à leur spécificité et leur qualité dans les catalogues édités par DHCARE, dans les manuels d'utilisation et sur le site internet de DHCARE accessible à l'adresse [www.dhcare.be](http://www.dhcare.be).

Toutes les offres, catalogues, brochures, listes de prix, publicités, informations et fiches techniques, de quelle nature qu'elles soient (y compris, mais sans s'y limiter, sur le site web d'DHCARE) sont toujours sans engagement et n'engagent pas DHCARE. Toutes les illustrations des produits sont données à titre indicatif, des variations sont donc possibles.

Lorsque son propre client est un prestataire de services à domicile, le Client informera ce dernier de l'obligation de revendre les produits uniquement dans leur emballage d'origine et s'interdit toute modification avant revente tant au niveau de la présentation matérielle des produits que des produits eux-mêmes.

### **Commande / Formation du contrat**

Le contrat de vente sera valablement formé aux conditions suivantes :

- En cas de vente physique : à la confirmation écrite par DHCARE de la commande initialement transmise par le Client ; toute commande du client doit être faite par écrit (par lettre ou e-mail) et doit mentionner le nombre de produits, une description claire du produit/numéro de code et leur adresse de vente et d'expédition.

- En cas de vente par Internet : une fois les produits sélectionnés via l'espace client « INVACARE/DHCARE PRO », le Client doit valider la commande une fois (premier clic). Cette première validation ouvre sur une page récapitulant les produits commandés, leur quantité, leurs caractéristiques physiques, leurs prix, les taxes et les frais de livraison qui leur sont associés. Si cette offre lui convient, le Client valide sa commande une seconde fois (2<sup>ème</sup> clic) en cliquant sur l'icône "Valider la commande". Tout bon de commande signé par le Client par "double clic" constitue une validation d'un contrat électronique et vaut acceptation irrévocable des présentes Conditions Générales. Une fois la commande passée, un courriel automatique est envoyé au Client pour lui indiquer la confirmation de la commande. Il comprend toutes les informations utiles concernant la description de la commande, son prix et les conditions de livraison.

Le Client est à tout moment responsable des erreurs commises dans la commande. Toute modification ou annulation de la commande par le Client à compter de la formation du contrat de vente jusqu'à la date d'expédition des produits ne sera prise en compte que si elle a été acceptée par écrit par DHCARE. En cas d'annulation ou de modification d'une commande, DHCARE tiendra les acomptes versés, sans préjudice de tout droit à indemnisation pour tout dommage résultant de la modification ou de l'annulation d'une commande.

DHCARE a le droit de refuser des commandes sans en donner les raisons. Un tel refus ne peut en aucun cas donner lieu à une quelconque obligation de la part du vendeur.

Les documents constituant le contrat entre DHCARE et le Client sont les suivants :

- les présentes Conditions Générales ; et
- la commande passée par le Client et validée par DHCARE.

### **Transfert de propriété / Transfert de risque**

Le transfert de risque au Client a lieu au moment de la remise des produits au transporteur.

Cette remise signifie que les produits sont mis à la disposition du transporteur depuis les entrepôts et/ou plateformes logistiques / vente sortante de DHCARE.

Le transfert de risque au Client signifie que ce dernier doit supporter les risques que les produits peuvent subir ou occasionner, pour quelque raison que ce soit, même en cas de force majeure, de cas fortuit ou de fait d'un tiers.

La propriété des produits est transférée au Client dès la livraison et le paiement intégral du prix des produits, y compris les intérêts, les dommages et les frais de recouvrement. Tant que le transfert de propriété des produits n'a pas eu lieu, il est interdit au Client de transformer, d'incorporer ou d'utiliser de quelque manière que ce soit les produits comme moyen de paiement, garantie ou sûreté. Si le Client transforme ou incorpore les produits en violation de cette clause, DHCARE deviendra copropriétaire des produits dans lesquels ils ont été transformés ou incorporés pour une part proportionnelle à la valeur des produits livrés par DHCARE.

## **Transport et assurance transport**

Sauf dispositions contraires sur les confirmations de commande, le choix du transporteur et du mode de transport utilisé pour l'acheminement des produits jusqu'au lieu de destination indiqué sur la confirmation de commande est effectué par DHCARE qui prend en charge les frais de transport et d'assurance transit.

## **Incoterm**

Sauf dispositions contraires sur les confirmations de commande,, l'Incoterm est "CCI INCOTERMS 2010" CIP (Carriage and Insurance Paid to), c'est-à-dire le transport payé, assurance comprise, jusqu'à la destination indiquée dans la confirmation de commande.

## **Délais de livraison**

Les délais de livraison sont indiqués sur les confirmations de commande de DHCARE. Ils sont purement indicatifs et leur non-respect ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation de la commande ou au paiement de dommages et intérêts.

Il est précisé que :

- les livraisons sont effectuées en fonction de la disponibilité des produits et de l'ordre d'arrivée des commandes,
- les délais indicatifs sont fournis sous réserve des possibilités d'approvisionnement et de transport,
- toute modification de l'ordre actuel d'exécution du contrat, acceptée par DHCARE, entraînera une prolongation de ces délais

Un retard dans l'exécution de la livraison ne peut en aucun cas donner lieu à une quelconque obligation de la part de DHCARE. Les retards ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser les produits, d'appliquer des pénalités de retard ou de réclamer des dommages et intérêts.

## **Vérification**

Le Client doit inspecter et vérifier le produit, y compris la quantité, à la réception et en présence du transporteur. Le Client supporte le risque et le coût de l'inspection des produits.

Sous peine de déchéance de sa réclamation, le Client doit signaler par écrit recommandé à DHCARE les quantités incorrectes, les défauts visibles ou les dommages des produits livrés, dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des produits.

Pendant une période maximale de deux (2) ans à compter de la livraison du produit concerné, DHCARE peut être sollicitée pour tout vice caché ou latent, à savoir des défauts qui étaient présents au moment de la livraison, mais qui ne se sont manifestés qu'après le délai susmentionné de trois (3) jours ouvrables. Le Client doit signaler les vices cachés, sous peine de déchéance de sa réclamation, par écrit à DHCare dans les trois (3) jours ouvrables suivant leur découverte.

Le Client doit prouver de la réalité des défauts constatés. En cas de non-respect des conditions susmentionnées, la réception des produits sera réputée pleinement acceptée.

DHCARE se réserve le droit de vérifier, directement ou par l'intermédiaire d'un agent ou d'un sous-traitant, le défaut et de réparer le produit sur place. Tout retour de produits entraînés par un défaut doit faire l'objet d'un accord préalable et exprès de DHCARE.

Les produits défectueux doivent être retournés dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter du jour où DHCARE a donné son accord pour le retour. L'accord écrit de DHCARE ne constitue pas une acceptation du défaut allégué ni la mise en œuvre d'une quelconque garantie ou obligation. Le retour d'un produit (défectueux) ne justifie aucun retard de paiement de la part du Client.

Les frais et les risques de retour des produits seront partagés. Dans le cas de vices visibles ou cachés, chaque article reconnu défectueux par DHCARE sera réparé ou remplacé par des produits identiques ou similaires (c'est-à-dire substituables à ceux commandés, satisfaisant aux mêmes qualités économiques et d'utilisation), sauf si le remplacement/la réparation s'avère impossible ou si son prix de revient n'est pas proportionnel à la gravité du défaut, auquel cas un crédit sera émis pour le prix facturé pour les produits reconnus comme défectueux. Le Client ne peut réclamer à DHCARE aucun autre remboursement et/ou compensation pour quelque raison que ce soit. Le remplacement ou l'amélioration des pièces ne peut avoir pour effet de modifier le régime de garantie et n'en prolonge pas la durée.

### **Pièces de rechange**

La durée de disponibilité des pièces de rechange est de :

- pour les dispositifs médicaux, minimum cinq (5) ans après l'arrêt définitif de la fabrication,
- pour les autres produits, minimum deux (2) ans après la fin de la production.

DHCARE recommande l'utilisation des composants DHCARE pour la maintenance des produits.

DHCARE se réserve le droit, dans l'hypothèse où le Client n'a pas utilisé les pièces de rechange DHCARE, de ne pas activer la garantie contractuelle qui aurait été contractée.

### **Responsabilité**

DHCARE reconnaît qu'à la date de la commande, les produits sont conformes aux normes et réglementations applicables en Belgique. Il est de la responsabilité du Client, avant de commander des produits, de s'assurer que ceux-ci sont conformes aux normes et réglementations applicables sur le territoire de destination du produit (si celui-ci est situé en dehors de la Belgique). Dans ce contexte, le Client acquiert les produits à ses propres risques et DHCARE ne peut être tenu responsable sur la base de la non-conformité de ceux-ci aux normes et réglementations externes. De même, il appartient au Client de surveiller la réglementation applicable aux produits achetés afin de pouvoir prendre toute mesure corrective ou de précaution sur ces produits en cas d'évolution de cette réglementation.

La responsabilité de DHCARE ne peut être recherchée en cas de force majeure.

DHCARE ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage résultant de l'utilisation des produits en dehors des conditions normales d'utilisation indiquées par DHCARE dans le manuel d'utilisation, lors d'une formation ou à toute autre occasion.

Dans tous les cas, le Client est responsable de la fixation et de la publicité de son prix de revente, et du respect des tarifs maximaux issues du système de remboursement en vigueur pour les produits DHCARE.

### **Obligations**

Les obligations de DHCARE en raison d'une défaillance imputable sont limitées, sauf en cas de faute intentionnelle, à l'indemnisation des dommages directs jusqu'à concurrence du prix payé par le Client à DHCARE pour le produit en question.

DHCARE ne peut être tenu responsable des dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages consécutifs, la perte de profit, les économies manquées et les dommages dus à l'interruption des activités.

Sauf accord contraire de DHCARE, toute garantie fournie par DHCARE ne s'étend pas aux :

- dommages causés par l'utilisation d'un produit défectueux si le Client - en tant que personne diligente - n'a pas effectué des inspections et des tests du produit avant son utilisation,
- frais de retrait du marché de ces produits par le Client,
- dommages causés par une utilisation anormale, un entretien défectueux, une application contraire aux précautions notifiées au Client ou spécifiées dans la description originale du produit, ou un stockage ou une installation inappropriés ne respectant pas les instructions et spécifications de DHCARE,
- dommages causés par la défaillance d'un produit livré par DHCARE, à son tour causée par d'autres composants adjacents et/ou pièces avec lesquels les produits sont associés ou combinés par ou à la demande du Client (en particulier par des composants qui ne proviennent pas de DHCARE et/ou qui ne bénéficient pas du marquage CE). Si le Client n'a pas utilisé de pièces de rechange DHCARE pour une réparation, DHCARE ne sera plus responsable de tout défaut du produit après une telle réparation avec des pièces de rechange non DHCARE.

## **Retours**

Sauf disposition contraire dans les Conditions générales, les produits ne sont ni repris, ni échangés.

## **Rappel de produits**

En cas de campagne de rappel pour cause de produits non conformes livrés par DHCARE, DHCARE apportera une aide raisonnable à l'élaboration d'une stratégie de rappel et coopérera au suivi et à l'exécution de l'opération de rappel, ainsi qu'à la préparation des rapports qui peuvent être raisonnablement exigés.

Le Client ne prendra aucune mesure et ne fera aucune déclaration publique concernant le rappel ou l'implication des parties y concernées, à moins que cela ne soit explicitement approuvé par écrit par DHCARE.

En cas de campagne de rappel, la responsabilité maximale de DHCARE est limitée comme indiqué dans la clause "obligations" (c'est-à-dire limitée aux prix payés par le Client à DHCARE pour les produits concernés).

## **Prix des produits**

Les prix des produits sont indiqués dans les tarifs et catalogues annuels publiés par DHCARE et sont exprimés en euros et hors taxes. Ces prix s'entendent nets, emballage standard compris. Les frais de port et de manutention sont pris en charge par DHCARE si la commande atteint le montant minimum indiqué sur son site web/dans sa procédure de commande. Pour les commandes physiques (via CS) inférieures à 350 euros, un supplément de 15,00 € HT sera appliqué. Pour les commandes via « INVACARE/DHCARE PRO » inférieures à 250 euros, un supplément de 15,00 € HT sera appliqué. Dans tous les cas, les taxes et droits de douane, ainsi que les frais de manutention et de montage, sont à la charge du client.

DHCARE se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs, notamment à la suite d'un changement des montants indiqués par le système de remboursement en vigueur. Les produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la confirmation de la commande.

## **Paiement**

Les factures sont envoyées au Client par courrier électronique au format "PDF" ou par la poste si aucune adresse de courriel n'est indiquée.

Sauf mention contraire au recto de la facture, le prix est payable dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de facturation. Le paiement est effectué par virement bancaire au numéro de compte indiqué sur la facture ou par tout autre mode de paiement accepté par DHCARE. Les frais de paiement sont à la charge du Client.

En cas de non-paiement ou de paiement tardif par le Client à l'échéance respective, tout montant de facture restant impayé portera, de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire, un intérêt égal au taux d'intérêt visé dans la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales (telle qu'amendée au fil du temps).

En cas de non-paiement ou de paiement tardif par le Client, le prix sera majoré, de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire, d'une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10%) du montant total de la facture, avec un minimum de quarante (40) euros, même en cas d'octroi de délais de grâce, et sans préjudice du droit de DHCARE de prouver des dommages plus importants. Les dommages-intérêts forfaitaires ne couvrent que les frais de recouvrement extrajudiciaires de DHCARE, à l'exclusion des frais de justice et des frais et honoraires de l'avocat désigné par DHCARE.

Tout défaut de paiement d'une facture à son échéance ou tout défaut de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité de toutes les factures, même non échues, déjà établies et transmises au Client à ce moment-là et la suppression automatique de toute facilité de paiement.

L'acceptation sans réserve d'une partie de la facture entraîne l'acceptation de la totalité de la facture. L'acceptation par DHCARE d'un paiement partiel se fait toujours sous réserve de tous les droits et sans aucune reconnaissance défavorable. L'acceptation par DHCARE d'un paiement partiel ne peut jamais être considérée comme une acceptation implicite ou explicite d'une protestation par le Client.

Le fait que le Client ne prenne pas livraison des Produits mis à disposition ne lui donne pas le droit de différer le paiement des montants facturés.

## **Enlèvement et traitement des déchets**

En ce qui concerne les produits, le Client doit respecter à tout moment les réglementations européennes et belges relatives au traitement et à l'élimination des déchets électroniques et des équipements électroniques.

En acceptant les présentes conditions générales, les obligations relatives à l'organisation et au financement de la collecte et du traitement des déchets électroniques et des équipements électroniques sont transférées au Client, qui les accepte. Le Client assure la collecte des déchets de l'équipement/produit faisant l'objet de la vente, leur traitement et leur valorisation. Les parties ont convenu que les obligations susmentionnées seront transmises par les acheteurs professionnels successifs à l'utilisateur final des équipements électriques et électroniques. Le Client fournira à DHCARE toute information raisonnablement demandée par DHCARE en ce qui concerne le traitement et l'enlèvement des déchets/équipements électroniques. En cas de non-respect par le Client des

obligations ainsi mises à sa charge, le Client sera seul responsable et indemniserà DHCARE de tous les dommages subis du fait du non-respect par le Client.

DHCARE confirme sa participation avec les organisations suivantes qui remplissent les obligations liées à la responsabilité élargie des producteurs en matière de gestion des déchets : Valumat pour les matelas mis sur le marché en Belgique, Recupel pour les appareils électroniques et Bebat pour toutes nos batteries.

### **Propriété intellectuelle et industrielle**

DHCARE se réserve tous les droits de propriété industrielle et intellectuelle à l'égard des produits et des inventions, dessins, modèles et œuvres protégés par leur droit d'auteur - si et dans la mesure où ils ne sont pas soumis aux droits de propriété industrielle et intellectuelle de tiers.

Le Client n'a aucun droit sur les marques, dessins et modèles, et sur la technologie de DHCARE. Cette dernière reste seule propriétaire de tous ces droits. Toute utilisation, de quelle manière qu'elle soit, par le Client de la marque "DHCARE" ou de toute autre marque appartenant à DHCARE, est strictement interdite, sauf accord préalable et exprès de DHCARE. La commercialisation des produits livrés ne peut se faire, à l'exclusion de tout autre mode, sous la marque "DHCARE" ou toute autre marque détenue par DHCARE, à l'exclusion de toute marque ou signe distinctif détenu par le Client ou toute autre personne.

### **Utilisation des produits et information des consommateurs**

Le Client s'engage à fournir à l'acheteur les conseils et informations nécessaires au bon usage des produits, à adapter les produits aux besoins exprimés et constatés de l'acheteur, et à informer l'acheteur des caractéristiques essentielles des produits ainsi que de leurs conditions d'utilisation et d'entretien.

Lors de la mise en service d'un produit DHCARE, le Client s'assure que le manuel d'utilisation est livré avec le produit et que l'utilisateur est en mesure de comprendre ce manuel d'utilisation et d'utiliser le produit. Cette obligation peut nécessiter un ou plusieurs tests du produit par l'utilisateur. Si le manuel d'utilisation comporte une obligation de formation à l'utilisation du produit, le Client s'assure de sa mise en œuvre et conserve la preuve de la réalisation de cette formation. Cette preuve doit être fournie à DHCARE sur demande et/ou si nécessaire à la suite de tout incident lié à l'utilisation du produit.

### **Réglementations spécifiques applicables aux dispositifs médicaux**

DHCARE, en tant que fabricant de dispositifs médicaux, et le Client, en tant que distributeur de dispositifs médicaux, certifient qu'ils respectent les dispositions de la législation nationale et européenne relative aux dispositifs médicaux.

Le Client certifie et s'engage à respecter les obligations de conformité, de traçabilité, de vigilance et de confidentialité qui lui sont imposées par le code de la santé publique et le règlement européen n° 2017/745 relatif aux dispositifs médicaux. À cet égard, il est rappelé que le Client doit assurer la traçabilité des dispositifs médicaux qu'il fournit ou entretient sur une période de 10 ans, et être en mesure d'identifier toutes les personnes et opérateurs impliqués.

Le distributeur doit collaborer avec DHCARE pour mettre en œuvre des actions correctives et préventives en cas de rappel (Field Safety Corrective Action) décidé avec les autorités compétentes ; assurer la conformité des produits avant leur installation, assurer les conditions de stockage et de transport, et signaler à DHCARE les produits non conformes et les incidents mettant en cause la sécurité

des patients et des utilisateurs.

Finalement, on rappelle que le Client utilisant des pièces détachées ou systèmes non testées et validées par DHCARE qui ont un impact sur la conformité, la sécurité ou les performances du produit, devient juridiquement fabricant du dispositif médical et est soumis aux Règlement européen n° 2017/745 applicables aux fabricants.

DHCARE se réserve le droit de tenir le Client responsable de tout dommage résultant du non-respect par le Client de son engagement à se conformer et à respecter la législation applicable aux dispositifs médicaux.

### **Données personnelles**

Dans le cadre de l'enregistrement et de l'exécution de leur commande de produits, le Client et la personne qui le représente aux fins de la commande sont tenus de fournir des informations personnelles à DHCARE sur le site [www.dhcare.be](http://www.dhcare.be).

Toutes les informations fournies sont strictement confidentielles.

Le Client et son représentant sont informés que la collecte de ces données personnelles est principalement destinée à être utilisée par DHCARE pour répondre aux demandes d'informations sur les produits et lui permettre d'assurer le bon traitement des produits commandés par le Client sur le site.

Les informations ainsi fournies par le Client sont une condition préalable à la bonne livraison des produits commandés par le Client.

Il est entendu que ces données peuvent être transmises aux sous-traitants de DHCARE, qui peuvent être invités à exécuter la commande du Client ou à assurer l'hébergement technique de ces données.

Certaines données collectées peuvent également être utilisées par DHCARE pour envoyer au Client et à son représentant des e-mails et des informations à propos de ses nouveautés et de ses offres promotionnelles.

Conformément au Règlement général sur la protection des données (Règlement UE 2016/679), le Client et son représentant disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de portabilité de leurs données.

Toute personne a également le droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle fondée exclusivement sur un traitement automatisé tel que le profilage.

Le Client a également le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

En outre, si le Client et son représentant ne souhaitent plus recevoir d'informations de DHCARE sur les nouveautés et les offres promotionnelles, ils peuvent notifier leur décision à DHCARE.

Ces droits peuvent être exercés par le Client et son représentant en envoyant une lettre à DHCARE à l'adresse suivante DHCARE, Autobaan 22, 8210 Loppem ou par e-mail à [marketingbelgium@dhcare.com](mailto:marketingbelgium@dhcare.com).

Enfin, le Client et son représentant ont le droit d'introduire une plainte concernant le traitement de leurs données personnelles par DHCARE auprès de la CNIL.



Les données du Client et de son représentant sont conservées par DHCARE pendant toute la durée de sa relation contractuelle avec eux, plus trois (3) ans concernant l'envoi d'informations sur ses nouveautés et services, sans préjudice des obligations légales de conservation qui lui sont applicables ou de la prescription.

### **Juridiction**

Tout litige relatif aux présents termes, ainsi qu'aux ventes qu'ils régissent, sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux du lieu du siège social de DHCARE, même en cas de pluralité d'instances ou de parties, d'appel en garantie ou d'appel interlocutoire.