

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DE SERVICES DE TELEPHONIE ET D'ABONNEMENT TELEVISUEL AUX PATIENTS DU CENTRE HOSPITALIER DE HAGUENAU

Date : 01/12/2024

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Centre Hospitalier de Haguenau fournit des services d'offre télévisuelle et téléphonique. Ces services sont proposés au sein de l'établissement pour tout demandeur qui souhaite y souscrire.

Ces services concernent uniquement des offres d'accès à la télévision et de téléphonie pour les patients hébergés au sein de cet hôpital.

La souscription porte sur un service numérique permis par des équipements fournis gracieusement en chambre (téléviseur et/ou téléphone).

Définitions

Dans les présentes conditions générales de prestations de services, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article :

1. « *CGV* » : les présentes conditions générales de vente qui régissent les conditions commerciales applicables entre le Vendeur et le Client souhaitant commander un produit et en faire l'usage.
2. « *Client* » : personne physique majeure qui commande un service, il peut s'agir d'un patient ou d'un proche qu'il mandate pour activer le service souhaité.
3. « *Services* » : services dématérialisés permettant en chambre l'accès à un lot de chaînes sur le téléviseur et/ou un accès pour téléphoner. Ces services sont disponibles pour les patients de l'établissement de santé ;
4. « *Vendeur* » : le vendeur d'un service et dont les coordonnées et l'identification sont accessibles avant et après la vente. Le vendeur des services désignés par les présentes conditions générales de vente est le Centre Hospitalier de Haguenau

Centre Hospitalier de Haguenau : établissement de santé public, dont le siège social est situé au N°64 avenue du Professeur René Leriche, 67500 Haguenau. En cas de question ou réclamation, le service compétent peut être joint par courrier postal à l'adresse de son siège social, à la Direction du Centre Hospitalier de Haguenau, N°64 AVENUE PROFESSEUR RENE LERICHE, 67500 HAGUENAU ou par mail : sec.dtm@ch-haguenau.fr / tél : 03 88 06 30 78 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17 – numéro non surtaxé).

Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ("CGV") ont pour objet de définir les droits et obligations du Vendeur et du Client dans le cadre des ventes des services définis en préambule.

ARTICLE 1 : LOI APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales prestations de service, ainsi sont soumises au droit français.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de l'utilisation de/des service/s, le Client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable avec le vendeur, notamment et s'il le souhaite avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES TELECOM

L'établissement de santé propose aux patients, dans le cadre d'un séjour en secteur d'hospitalisation complète (soit au moins une nuit sur site) d'accéder à des prestations proposées par le CH de Haguenau :

- Service de télévision du CH de Haguenau permet au Patient de visualiser dans sa chambre, par le biais d'un Téléviseur mis à disposition gracieusement par le CH de Haguenau, les chaînes et bouquets proposés dans une offre unique avec un bouquet comprenant plusieurs chaînes.

Le prix proposé par journée est de 5€.

Le client paie à l'avance le nombre de journées qu'il souhaite activer.

Un casque est également mis à disposition gracieusement si le patient qui souscrit à cette offre est admis en chambre double.

En cas de transfert du patient dans une autre chambre ou dans un autre service de soin, il bénéficie automatiquement du transfert de la prestation dans sa nouvelle chambre, dans un délai estimé à 10mn maximum d'activation.

- Service de téléphonie : Tout patient peut être contacté, de manière gracieuse, par un tiers qui souhaite le joindre et indique son identité auprès du standard téléphonique de l'hôpital.

La souscription de ce service de télécommunication permet au patient d'avoir sa ligne activée pour joindre un autre numéro externe à l'organisation du CH de Haguenau. Le service de téléphonie est activable suite à l'achat d'unités auprès de la caisse du « Relais H ». Une unité achetée permet un temps de conversation de 1mn et est facturée à l'avance d'un montant de 12 centimes l'unité. A l'épuisement des unités préachetées, le forfait de téléphonie est vide et donc se désactive sauf si le client procède à un nouvel achat d'unités de téléphonie.

Les spécificités des services proposés peuvent être explicitées, sur demande, auprès du prestataire relais H qui assure la seule facturation pour le compte du CH de Haguenau. Une page internet du centre hospitalier de Haguenau est également active et informe tout potentiel souscripteur désireux de bénéficier des services

proposés :<https://www.ch-haguenau.fr/patients-visiteurs/de-votre-admission-a-votre-sortie/location-tv-telephone.html>

ARTICLE 3 : COMMANDE

La commande devient définitive après confirmation par le Vendeur.

L'acheteur indique ses choix (nombre de jours pour l'activation du service de télévision, nombre d'unité achetées pour le service de téléphonie).

A la souscription d'un service, le client est destinataire d'un récapitulatif de paiement après l'achat réalisé à la caisse du « RELAIS H », intermédiaire assurant la l'encaissement pour le compte du CH de Haguenau.

ARTICLE 4 : PRIX

Le prix du service s'entend en euros toutes taxes comprises, et demeure celui en vigueur au moment de la validation de la commande. Le client en est informé par un affichage et par toutes explications qu'il pourra solliciter avant de procéder à l'achat.

Pour le service de télévision, le prix est de 5€ par journée. Plusieurs journées peuvent être activées avant l'hospitalisation, un remboursement est possible si l'hospitalisation se termine plus tôt qu'estimé ou prévu.

Pour le service de téléphonie : L'achat d'une unité de téléphonie permet un échange « sortant » d'une minute est de 12cts. Une unité permet un temps de conversation de 1mn00s.

Cas d'exonérations : Le patient qui s'acquitte du paiement du régime particulier (RP) est bénéficiaire de facto, et sans surcout, des services mentionnés à l'article 2 et détaillés dans les présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 5 : PAIEMENT

Le règlement des commandes s'effectue au comptant, auprès du prestataire « Relais H », par les moyens suivants :

- paiement par carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard, à l'exclusion des Cartes American express. Le débit de la carte bancaire est effectué à la validation du paiement (débit immédiat).
- paiement par espèces ;
- paiement par chèque ;
- paiement par virement bancaire ;

ARTICLE 6 : EXÉCUTION DE LA COMMANDE

L'accès au/x services est permis dès le paiement. Il est entendu que le patient ne pourra en bénéficier qu'à son entrée en chambre induisant ainsi l'accès aux installations (TV, téléphone, télécommande) mis à disposition en chambre.

- pour le service de télévision : suite à un achat de jour(s), le CH de Haguenau procède à l'activation du flux télévisuel dans la chambre du patient.

- pour le service de téléphonie : il doit être activé manuellement par le patient qui se verra attribuer un code d'activation qui lui est remis dès le paiement du service, auprès du Relai H. Ce code d'activation figure, selon le mode de paiement, sur le reçu qui lui est remis ou par mail. Ce même document explique la méthodologie pour activer le service télécommunication avec le nombre d'unité payé à l'avance.

ARTICLE 7 : REMBOURSEMENT

A tout moment, un patient peut présenter sa demande de remboursement aux contacts désignés en préambule dans les présentes CGV. Toute demande de remboursement fait l'objet d'une analyse par le CH de Haguenau, une réponse sera faite au requérant.

Si une réponse favorable est indiquée au patient, un remboursement est généré sous 72H dès la réception du RIB du réclamant aux contacts désignés en préambules.

Le remboursement d'une prestation est de plein droit si une des conditions des présentes CGV n'est pas respectée par le Centre Hospitalier de Haguenau.

Dans le cas d'un séjour écourté ou si un client aurait souscrit à une offre pour un nombre de jours trop élevés par rapport au nombre de journée d'hébergement hospitalier réalisés, une demande de remboursement peut être adressée au Centre Hospitalier de Haguenau jusqu'à 72h après la fin du séjour en en faisant la demande au Relais H pendant les horaires d'ouverture

Dans le cas où un patient indique, a posteriori de sa sortie, n'avoir pas pu jouir d'un service auquel il aurait souscrit et qu'il n'aurait fait aucune réclamation durant son séjour, sa réclamation sera rejetée de plein droit. Aucune réponse positive ne pourra être signifiée en réponse à une demande de remboursement.

ARTICLE 8 : CLÔTURE DU COMPTE PATIENT

Le CH de Haguenau se réserve la possibilité de clôturer le compte du Patient en cas:

- de manquement du Patient à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales de ventes,
- de demande du personnel de soins notamment dans le cas du départ du patient ou de désorganisation.

ARTICLE 9 : DROIT DE RÉTRACTATION

Il convient de différencier le droit de rétractation selon l'activation du service :

- pour l'offre télévisuelle, ce service est activable dès le paiement et souscription au/x service/s pour une ou plusieurs journées ; Aussi, le droit de rétractation ne peut pas être exercé, conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, sur le service de l'offre télévisuelle du fait de son exécution immédiate, dès le paiement et du fait de l'accord préalable et exprès du consommateur qui renonce exprès à son droit de rétractation indiqué par les présentes CGV.

- pour l'offre de télécommunication, ce service est activé lorsque le code est utilisé par l'acheteur.

Le Client qui active les services de télécommunication avant la fin du délai de quatorze (14) jours renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

A défaut, conformément à l'article L.121-21 du code de la consommation, le « consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ».

ARTICLE 10 : PREUVE DES TRANSACTIONS

La preuve des transactions est fournie au client, par un prestataire en charge de la facturation, « RELAIS H », elle diffère selon le mode de règlement :

- un reçu si paiement en espèce, par chèque ou par CB
- un reçu dématérialisé, si paiement par virement Les données enregistrées par le système de paiement utilisé (établissement bancaire) constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées entre la boutique, le Client et ledit établissement bancaire.

ARTICLE 11: PROTECTION DES DONNÉES

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la Loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement général de la Protection des données (RGPD).

Les informations qui sont demandées au Client, par le CH de Haguenau, sont nécessaires pour traiter et exécuter les commandes. Ces informations sont réservées aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le Centre hospitalier de Haguenau s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Vous bénéficiez, sauf demandes exclues de la réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des informations qui vous concernent ou encore du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Pour toute question relative à l'application du Règlement Général de la Protection de vos Données (RGPD) ou pour exercer vos droits, vous pouvez écrire à :

Délégué à la protection des données Centre hospitalier de Haguenau 64, avenue du Professeur René Leriche 67500 HAGUENAU Cedex dpd@ch-haguenau.fr

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉ

Le CH de Haguenau est tenu à une obligation de moyens.

Pour autant des interruptions peuvent survenir, notamment pour des raisons de maintenance, du logiciel ou des installations de l'hôpital.

ARTICLE 13 : CAS DE FORCE MAJEURE

La responsabilité du CH de Haguenau, ne peut pas être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou plusieurs obligations contenues dans les présentes conditions résulte d'un cas de force majeure.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure le blocage des télécommunications, le blocage d'Internet, la panne du matériel diffusant le Service et normalement entretenu, l'incendie, les surtensions électroniques, les attentats, les dégâts des eaux, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, la grève totale ou partielle, les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre cas de force majeure habituellement retenus par les dispositions légales et la jurisprudence.

Article 14 : médiation – litige :

- Recours à la médiation : Tout litige non résolu dans le cadre d'une réclamation amiable peut faire l'objet d'une saisine du médiateur désigné par le vendeur. Le client n'encourt aucun frais lié à l'éventuelle saisine d'un médiateur. Le médiateur peut être saisi de tout litige lié à la vente d'un Produit, sous réserve du respect des conditions de recevabilité du dossier du Client.

Le cas échéant, le Client peut recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

En cas d'échec d'une éventuelle médiation, l'une ou l'autre partie pourra saisir la juridiction compétente indiquée ci-dessous.

- Médiateur :

Les conditions de saisine du médiateur de la consommation sont régies par les articles L.612-1 à L.612-5 du code de la consommation.

Tout acheteur peut contacter l'un des médiateurs référencés:
<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

A défaut, le CH de Haguenau vous propose de contacter le médiateur de la consommation désigné ci-après :

- **Ou Par voie postale**
Médiation Solution
222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST
- **Par téléphone**
+33 04 82 53 93 06 du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 12 h
- **Par email**
contact@sasmediationsolution-conso.fr

Article 15 : Application et acceptation des CGV

Les présentes CGV s'appliquent lors de toute commande passée dès la facturation réalisée auprès du prestataire de facturation, le RELAIS H.

Pour passer une Commande, le Client doit être une personne physique ayant la qualité de consommateur au sens du droit français, âgée de plus de 18 ans et ayant la pleine capacité juridique de contracter.

Le Client déclare et reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à toute Commande, les avoir comprises et les accepter sans réserves.

Les présentes CGV sont consultables à tout moment, dans la rubrique «CGV» du CH de Haguenau, uniquement en langue française, au lien suivant : <https://www.ch-haguenau.fr/patients-visiteurs/de-votre-admission-a-votre-sortie/location-tv-telephone.html>

Modification des CGV

Les CGV pourront être modifiées ou mises à jour sans préavis. Pour être informé de ces éventuelles modifications, le Client est invité à relire les CGV accessibles sur le site internet désigné dans l'article 15. Sans préjudice de ce qui précède, la Commande sera soumise à la version des CGV en vigueur et portée à la connaissance du Client au moment de la date de souscription.

Nullité d'une clause

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV devaient pour une raison quelconque être considérées comme nulles ou inopposables, les autres stipulations des présentes CGV conserveront toute leur force et leur portée.

Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.