

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES POUR LES PATIENTS**

Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après les « **CGPS** ») s'appliquent à toutes les prestations de services réalisées par Dinno santé (ci-après les « **Prestations** »)

auprès d'un patient (ci-après le « **Patient** »), et notamment la location et/ou la mise à disposition de matériel (ci-après le ou les « **Matériel(s)** ») par Dinno santé (ci-après le « **Prestataire** »).

Les Prestations sont réalisées dans le cadre des dispositions de la liste de produits et des prestations remboursables par l'Assurance Maladie visée à l'article L.165-1 du code de la sécurité sociale (ci-après « **LPP** »), en exécution d'une prescription médicale. Les Prestations peuvent également inclure des prestations en dehors du cadre de la LPP, selon des modalités définies par le Prestataire.

Les Prestations sont délivrées aux Patients en France. Les Prestations peuvent être adaptées ou suspendues, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, en cas de séjours ou déplacements du Patient hors de France.

Le Matériel que le Prestataire met à la disposition des Patients comprend des dispositifs médicaux tels que définis par l'article L.5211-1 du code de la santé publique ainsi que les consommables permettant d'assurer le fonctionnement du dispositif médical. Le Matériel n'est pas nécessairement un matériel neuf, ce dont le Patient reconnaît être informé.

Ces CGPS sont complétées éventuellement par un bon de livraison/d'intervention, le cas échéant en format électronique, indiquant le Matériel soumis aux CGPS et par tout autre document susceptible d'être communiqué au Patient par le Prestataire dans le cadre des Prestations.

Les CGPS applicables sont celles en vigueur, communiquées au Patient au moment de sa prise en charge par le Prestataire ou toute mise à jour ultérieure communiquée au Patient.

Les CGPS en vigueur sont accessibles à tout moment sur <https://www.dinnosante.fr/> ou <https://mydinno.dinnosante.fr/fre/3/connexion>, ou à défaut sur demande auprès du Prestataire.

**1. RESPECT DU LIBRE CHOIX DU PRESTATAIRE PAR LE PATIENT**

Le Prestataire s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel, le principe fondamental du libre choix de son prestataire de services de santé à domicile par le Patient.

**2. FOURNITURE DES DOCUMENTS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DES PRESTATIONS**

A défaut de fourniture par le Patient des documents nécessaires à la réalisation des Prestations précisés au présent article, le Prestataire pourra facturer au Patient les coûts des Prestations dans les conditions prévues à l'article 9.

**2.1 Pour l'initiation des Prestations**

La réalisation des Prestations par le Prestataire est subordonnée à la fourniture par le Patient des documents suivants :

- la prescription médicale (demande d'accord préalable ou ordonnance) portant sur les Prestations sollicitées ;
- l'attestation de droits à l'Assurance maladie et/ou la carte vitale du Patient ;

et le cas échéant :

- sa carte de mutuelle ou de complémentaire santé si le Patient dispose d'une couverture par une complémentaire santé.

Ces documents sont nécessaires pour permettre au Patient de bénéficier du tiers payant qui le dispense d'avancer les frais correspondant aux Prestations, et le cas échéant d'une prise en charge financière par sa complémentaire santé.

Dans le cas d'une prestation d'oxygénothérapie par concentrateur et/ou de ventilation mécanique assistée, le relevé d'identité bancaire sera également demandé au Patient afin de procéder au versement sur le compte bancaire du Patient de la participation de l'Assurance maladie aux frais d'électricité, comme prévu par la LPP.

Le Prestataire pourra en outre solliciter auprès du Patient la remise de tout autre document nécessaire à la réalisation des Prestations.

Le Patient s'engage à informer son Prestataire en cas de changement de situation et à fournir les documents listés ci-dessus à jour, en particulier à fournir chaque année sa nouvelle carte de mutuelle ou de complémentaire santé.

**2.2 Pour le renouvellement des Prestations**

La poursuite des Prestations et de leur prise en charge par l'Assurance maladie est subordonnée à la fourniture d'une prescription médicale de renouvellement et, le cas échéant, d'une nouvelle demande d'accord préalable lorsque le Prescripteur en remet une au Patient.

Il est de la responsabilité du Patient de prendre rendez-vous avec son Prescripteur afin que ce dernier évalue la nécessité de renouveler sa prescription médicale, et de communiquer cette prescription médicale au Prestataire avant la date de renouvellement.

A défaut de fourniture de ces documents, le Prestataire pourra mettre fin aux Prestations ou en facturer le coût au Patient dans les conditions prévues à l'article 9.

**3. MODALITÉS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS****3.1 Dispositions générales relatives à la réalisation des Prestations**

Après l'obtention de l'ensemble des informations et documents listés à l'article 2, le Prestataire organise la réalisation des Prestations, notamment la livraison du Matériel.

Le Patient est informé que les Prestations peuvent nécessiter le passage d'intervenants à son domicile en particulier pour l'installation du Matériel et l'approvisionnement en consommables, ainsi que des contacts téléphoniques, par SMS, par email, par visioconférence ou par tout autre moyen de télécommunication adéquat ou répondant aux préférences du Patient le cas échéant. Certaines Prestations peuvent également être réalisées dans tout autre lieu.

Le Patient s'assure d'être accompagné d'un aidant dans le cas où il n'est pas suffisamment autonome ou ne dispose pas d'une bonne compréhension pour recevoir les informations données par les intervenants au domicile.

Le Patient permet au Prestataire l'accès à son domicile, dans la mesure nécessaire pour assurer la réalisation des Prestations. Le Patient informe le Prestataire de tout risque susceptible de concerner la réalisation des Prestations à son domicile, y compris les risques infectieux dont il aurait connaissance, et prend le cas échéant les mesures de sécurité nécessaires.

**3.2 Information du Prescripteur**

Le Patient doit informer sans délai le Prescripteur de toute évolution de sa santé susceptible d'avoir un impact sur son traitement.

**3.3 Information du Prestataire**

Le Patient doit impérativement informer le Prestataire de tout événement susceptible d'avoir un impact sur la réalisation des Prestations, afin de permettre au Prestataire, selon le cas, d'assurer la continuité des Prestations ou de suspendre les Prestations, et notamment :

- informer le Prestataire de toute période d'hospitalisation du Patient, programmée ou non ;
- informer le Prestataire avec un délai de préavis minimum d'un (1) mois en cas de séjour hors de son domicile quelle que soit la destination.

A défaut d'informer le Prestataire dans les cas précités, le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable des conséquences susceptibles d'en découler, et en particulier de l'interruption des Prestations ou de défaut de prise en charge du coût des Prestations par l'Assurance maladie.

De même, le Patient doit impérativement informer le Prestataire ;

- s'il ne peut honorer le RDV au moins 48 heures à l'avance,
- de tout changement de ses coordonnées (n° de téléphone, email, adresse, complémentaire santé, autre),
- de changement de Prescripteur,
- ou encore de toute modification de sa prescription médicale (posologie ou autre).

**3.4 Non observance**

La non observance par le Patient de certains traitements médicaux prescrits peut conduire le Prestataire à mettre en œuvre des mesures spécifiques destinées à améliorer l'observance du traitement.

#### 4. MISE À DISPOSITION DE MATÉRIEL SUPPLÉMENTAIRE

Toute demande de mise à disposition de Matériel supplémentaire par rapport à ce qui est prévu dans la LPP, notamment dans le cadre de séjours vacances ou de matériels consommables ou d'accessoires, sera étudiée par le Prestataire, et pourra faire l'objet d'une contrepartie financière.

#### 5. REPRISE DU MATÉRIEL

##### 5.1 Dispositions générales applicables à la reprise du Matériel

A l'issue des Prestations, le Prestataire et le Patient conviennent de la date et du lieu de reprise du Matériel. En cas d'absence du Patient sur le lieu de reprise au jour et à l'heure convenus, le Prestataire est susceptible de facturer des frais au Patient aux conditions tarifaires en vigueur.

Le Patient doit restituer au Prestataire l'ensemble du Matériel et des accessoires mis à disposition, y compris la documentation qui accompagne le Matériel. Pour tout matériel non restitué, le Prestataire pourra demander une indemnisation au Patient conformément à l'article 9.

Le Patient permet au Prestataire l'accès à son domicile pour la reprise du Matériel. Le Patient informe le Prestataire de tout risque susceptible de concerner les opérations de reprise, y compris les risques infectieux dont il aurait connaissance, et prend le cas échéant les mesures de sécurité nécessaires.

Le Patient est tenu de signer ou de faire toutes réserves sur le document présenté par le Prestataire relatif à la reprise effective du Matériel.

Le Prestataire est également susceptible d'organiser la reprise de certains Matériels par service de messagerie ou voie postale. Le Patient s'engage alors à retourner le Matériel et, le cas échéant les accessoires, conformément aux instructions et dans un délai maximum de huit (8) jours ouvrés. A défaut, le Patient sera facturé conformément aux dispositions de l'article 9.

##### 5.2 Dispositions particulières applicables à la reprise anticipée du Matériel

Le Prestataire est susceptible d'effectuer une reprise anticipée du Matériel au cours des Prestations dans le cadre d'un échange de Matériel.

Par ailleurs, le Patient s'engage à informer sans délai le Prestataire en cas d'arrêt anticipé de traitement, à l'initiative de son Prescripteur ou à

sa demande, ou en cas de changement de prestataire, afin d'organiser la reprise du Matériel selon les modalités prévues à l'article 5.1.

#### 6. UTILISATION DU MATÉRIEL

Le Matériel reste la propriété du Prestataire ou de son fournisseur.

Avant tout usage, le Patient s'engage à respecter les consignes figurant dans le manuel d'utilisation du Matériel et toute autre recommandation faite par le Prestataire.

Le Patient s'engage à n'utiliser le Matériel que pour son usage personnel et conformément à sa prescription médicale.

Le Patient s'engage à informer le Prestataire si la quantité et la nature des Matériels livrés ne correspondent pas à ce qui devait être livré à son domicile dans un délai de quatorze (14) jours.

Le Patient s'engage à prévenir sans délai le Prestataire de toute difficulté rencontrée dans le cadre de l'utilisation du Matériel, panne ou dysfonctionnement aux coordonnées figurant sur la documentation du Prestataire et sur son site internet.

Il appartient au Patient de donner toutes les informations nécessaires à l'identification du Matériel en cas de dysfonctionnement ou de problème de qualité du Matériel, consommables compris, tels que les numéros de lot.

Le Patient s'engage à ne pas démonter, ouvrir, modifier le Matériel ou les réglages effectués sur le Matériel, endommager, modifier ou retirer l'étiquetage du Matériel qui lui est confié.

Dans le cas de certaines prestations, le Patient est tenu d'en informer son assurance.

Il est recommandé au Patient d'assurer le Matériel contre tout dommage, notamment le vol, l'incendie, le bris, l'explosion ou l'inondation.

#### 7. ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU MATÉRIEL

Le Patient s'engage à utiliser, prendre soin et à entretenir le Matériel mis à disposition selon les consignes d'utilisation, de nettoyage et de sécurité transmises par le Prestataire, et à le restituer en bon état.

A défaut, le Prestataire pourra facturer au Patient le Matériel ou les frais de réparation du Matériel dans les conditions prévues à l'article 9.

Le Prestataire est susceptible de procéder à des opérations de maintenance du Matériel conformément aux recommandations du fabricant ou des autorités de santé, lesquelles exigent dans certains cas l'accès par le Prestataire au Matériel au domicile du Patient, l'échange du Matériel et/ou le renvoi du Matériel par voie postale.

Il est interdit au Patient d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le Matériel. A défaut, le

Prestataire est susceptible de facturer au Patient des frais que celui-ci s'engage à payer.

A l'exclusion des cas d'utilisation non conforme, d'usure anormale ou de dégradations du Matériel, les interventions du Prestataire au titre de la maintenance sont comprises dans les Prestations.

#### 8. DÉTÉRIORATION, VOL OU PERTE DU MATÉRIEL

En cas de détérioration, vol ou perte du Matériel, le Patient est tenu de prévenir le Prestataire sans délai et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures suivant l'événement.

Le cas échéant, il appartient au Patient de déclarer cet incident à son assurance afin de solliciter la couverture des frais liés à cet événement.

Le vol du Matériel doit donner lieu à un dépôt de plainte par le Patient, qui communique sans délai le procès-verbal au Prestataire.

#### 9. FACTURATION DES PRESTATIONS ET DU MATÉRIEL

Les Prestations, réalisées en exécution d'une prescription médicale dans le cadre prévu par la LPP, bénéficient d'une prise en charge par l'Assurance Maladie, le cas échéant, complétée par la complémentaire santé du Patient dans les conditions précisées à l'article 2 des présentes CGPS.

Le Patient s'engage à régler au Prestataire l'éventuel reste à charge qui lui serait facturé.

Les Prestations qui ne sont pas prises en charge en tout ou partie par l'Assurance maladie et/ou la complémentaire santé du Patient sont facturées au Patient au tarif en vigueur ou au prix convenu entre le Prestataire et le Patient.

En outre, le Prestataire pourra facturer au Patient des frais d'indemnisation en cas de détérioration ou non restitution de Matériel, pour un montant maximum égal à la valeur à neuf du Matériel.

#### 10. PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES ET ASTREINTES

Le Prestataire assure une permanence téléphonique technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux coordonnées figurant sur la documentation du Prestataire qui est remise au Patient et sur son site internet.

Le Prestataire assure l'astreinte technique permettant le dépannage du Matériel conformément aux délais prévus par la LPP.

#### 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents remis au Patient par le Prestataire, et tous les droits de propriété intellectuelle attachés à ces documents demeurent la propriété exclusive du Prestataire ou du tiers titulaire des droits. Toute reproduction partielle ou totale des documents

par le Patient est interdite. Le Patient s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire ou de tiers et à ne pas les divulguer.

## 12. RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Prestataire ou du Patient ne pourra être engagée en cas de manquement à leurs obligations résultant d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

Le Patient a la garde du Matériel qui lui est remis par le Prestataire dans le cadre des Prestations.

Il est précisé que les fabricants des Matériels demeurent responsables de la conformité des Matériels que le Prestataire met à disposition du Patient. Le nom et les coordonnées du fabricant sont précisés sur l'étiquette apposée sur chaque Matériel ayant le statut de dispositif médical.

## 13. DONNÉES PERSONNELLES

Le Prestataire s'engage à respecter ses obligations en vertu de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel, notamment le règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ("RGPD").

Le Prestataire collecte et traite les données à caractère personnel du Patient selon les termes de la notice qu'il communique au Patient, ainsi que de l'information générale sur le traitement des données personnelles disponible sur le site internet du Prestataire à l'adresse suivante : <https://www.dinnosante.fr/>

Conformément au RGPD, le Patient dispose notamment du droit d'accès, de rectification, de modification, d'effacement et de limitation sur ses données personnelles sous le lien suivant : <https://contactprivacy.airliquide.com/fr>.

ou aux coordonnées suivantes : Délégué à la protection des données, Air Liquide, 75 Quai d'Orsay, 75007 Paris.

## 14. SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire pourra sous-traiter certaines prestations découlant de l'exécution des présentes CGPS à des sociétés ayant le savoir-faire, la technicité et/ou la compétence requis.

## 15. RÉSILIATION ANTICIPÉE

Le Prestataire est susceptible de mettre fin aux Prestations de manière anticipée, après information du Prescripteur, en cas de manquement par le Patient aux présentes CGPS, ou en cas de comportement dangereux ou irrespectueux du Patient ou toute autre situation à risque ou de nature à empêcher l'exécution des Prestations.

Le Patient peut également résilier les Prestations de façon anticipée.

Le Matériel sera repris dans les conditions indiquées à l'article 5.2.

## 16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Toute clause qui serait déclarée nulle ou invalide par l'application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente n'emporte pas la nullité des autres dispositions des présentes CGPS.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des dispositions des CGPS ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## 17. TRANSFERT

Les présentes CGPS se poursuivent avec les ayants droits du Prestataire notamment en cas de transfert de droits, d'apport, de cession, d'absorption ou de fusion.

## 18. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPÉTENTE - MÉDIATION

Loi applicable et juridictions compétentes : Les présentes CGPS sont soumises à la loi française. Les tribunaux français seront seuls compétents en cas de litige.

Médiation : Dans le cadre d'un différend entre le Prestataire et le Patient et à la suite d'un échec d'une réclamation écrite du Patient auprès du Prestataire ou en l'absence de réponse de ce dernier dans un délai raisonnable d'un mois, le Patient peut recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation. Le Patient peut notamment recourir au médiateur désigné par le Prestataire aux coordonnées suivantes : CNPM Médiation Consommation 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND.

Le Patient reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le Patient et le Prestataire peuvent également saisir les tribunaux compétents selon le droit français soit directement soit, le cas échéant, après échec de la médiation.

## 19. DOCUMENTS ÉTABLIS EN VERSION ÉLECTRONIQUE - SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Le Patient reconnaît que les documents qui lui sont remis par le Prestataire en version électronique ont la même force probante que des documents sur support papier au sens de l'article 1366 du Code civil. Le téléchargement et la conservation par le Patient des documents remis en version électronique sont de la responsabilité exclusive du Patient.

Le Patient reconnaît que la signature électronique qu'il appose sur les documents a la même valeur juridique que la signature manuscrite au sens de l'article 1367 du Code civil, exprime son accord quant au contenu de ces documents, et sert de preuve au même titre qu'un document signé de manière manuscrite.