

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT

Heart Member France — Version 1.0

En vigueur à compter du [DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR]

Bienvenue chez Heart Member.. Nous avons à cœur de proposer des équipements de sauvetage accessibles au plus grand nombre. Afin d'établir une relation claire et transparente, vous trouverez ci-dessous nos conditions générales Elles sont rédigées dans un langage clair afin que vous sachiez exactement à quoi vous vous engagez.

1. Champ d'application

1.1 Dans les présentes conditions, les termes « nous » ou « notre » désignent : Medisol B.V., exerçant sous le nom commercial Heart Member, dont le siège est situé Mercuriusweg 12, 4382 NC Vlissingen (Pays-Bas), immatriculée sous le numéro KvK 22048236, numéro de TVA NL817421683B01, joignable à l'adresse support-fr@heartmember.com et sur www.heartmember.com/fr.

1.2 Les présentes conditions générales s'appliquent à tout abonnement souscrit auprès de nous ainsi qu'à toute commande passée via notre site internet. Vous pouvez consulter ou télécharger ces conditions à tout moment sur notre site internet ou les demander à l'adresse support-fr@heartmember.com.

1.3 Un contrat est conclu entre vous et nous une fois que vous avez terminé le processus de commande sur www.heartmember.com/fr et cliqué sur le bouton portant la mention « Commande avec obligation de paiement », conformément à l'article L. 221-14 du Code de la consommation français.

1.4 Tous les prix indiqués incluent l'ensemble des taxes (TVA comprise). Les éventuels frais supplémentaires (livraison, retour, etc.) sont clairement indiqués avant la confirmation de la commande, conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation français.

1.5 Nos services sont exclusivement destinés aux clients résidant en France métropolitaine. Seules les exceptions accordées par écrit par Heart Member sont valables.

2. Abonnement, vérification et droit de rétractation

2.1 Vous devez être âgé d'au moins 18 ans pour souscrire un abonnement. Nous nous réservons le droit de vérifier votre identité par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement ou d'un service de vérification d'identité. En cas de suspicion de fraude ou d'utilisation abusive, nous pouvons refuser la commande ou effectuer un signalement auprès des autorités compétentes.

2.2 Chaque client peut avoir au maximum trois abonnements actifs, sauf accord écrit contraire.

2.3 L'abonnement prend effet à la date d'expédition du DAE. Il est ensuite tacitement reconduit mensuellement à compter de cette date. À partir de la date de prise d'effet, tous les droits et obligations liés à l'abonnement s'appliquent, y compris le paiement des mensualités.

Conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation français, nous vous informons par e-mail, entre un et trois mois avant la date limite de résiliation, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat.

2.4 Le DAE fourni dans le cadre de l'abonnement reste à tout moment la propriété de Medisol B.V. Vous recevez l'appareil à titre de prêt, au sens de l'article 1875 du Code civil français.

2.5 L'utilisation du DAE lors de festivals ou d'événements n'est autorisée qu'avec l'accord écrit préalable de Heart Member.

2.6 Après votre inscription, vous recevez automatiquement une confirmation par e-mail. Nous vous adressons ensuite le contrat de prêt dans lequel sont confirmées toutes les conditions relatives au DAE, aux services et au paiement, conformément aux articles L. 221-14 et L. 221-15 du Code de la consommation français.

2.7 Droit de rétractation — Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception du DAE (ou de la première livraison partielle) pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier votre décision, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation français. Le remboursement (y compris les frais de livraison standard) intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de votre demande de rétractation. Pour exercer ce droit, vous pouvez utiliser le formulaire type figurant à l'Annexe 1 des présentes conditions ou envoyer un e-mail clair à support-fr@heartmember.com.

2.8 Après l'exercice du droit de rétractation, vous devez retourner le DAE et ses accessoires conformément à l'article 7. Nous vous fournissons une étiquette d'expédition ainsi que les instructions de retour. Les frais de retour peuvent être mis à votre charge lorsqu'ils ont été clairement indiqués avant la conclusion du contrat.

3. Livraison

3.1 Après confirmation de votre commande, nous nous efforçons d'expédier le DAE à l'adresse indiquée dans un délai d'un jour ouvré. Le DAE est livré avec des électrodes, une batterie, un support mural et un kit de réanimation. Le délai de livraison est de 2 à 3 jours ouvrés après validation du mandat de prélèvement automatique.

3.2 Conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation français, la livraison intervient au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la conclusion du contrat. Si ce délai est dépassé, vous pouvez annuler votre commande et obtenir un remboursement intégral dans un délai de 14 jours.

3.3 À la réception, veuillez vérifier que tout est en ordre. Signalez tout dommage ou toute anomalie dans les 24 heures à support-fr@heartmember.com.

4. Utilisation du DAE

4.1 Le DAE est destiné à être utilisé en cas d'arrêt cardiaque soudain. Toute personne peut utiliser l'appareil en situation d'urgence.

4.2 Conservez le DAE dans un endroit sec, sûr et accessible, à une température comprise entre 5 °C et 40 °C.

4.3 Vérifiez régulièrement le voyant d'état afin de vous assurer que le DAE est prêt à l'emploi. L'appareil effectue quotidiennement des autotests automatiques afin de rester opérationnel à tout moment.

4.4 Utilisez le DAE conformément au mode d'emploi et aux instructions d'utilisation. Il est interdit d'utiliser l'appareil sous l'influence de drogues ou d'alcool.

4.5 Nous nous réservons le droit d'utiliser une technologie permettant de localiser un DAE. Cette technologie est exclusivement utilisée pour retrouver l'appareil en cas de perte, de vol ou à la fin du contrat.

Toute collecte de données de localisation susceptibles d'être considérées comme des données à caractère personnel est soumise au RGPD et à la législation française relative à la protection de la vie privée. Le traitement des données de localisation est effectué sur la base de l'exécution du contrat (article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD) ou, lorsque cela est requis, sur la base de votre consentement préalable et explicite (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel dans notre politique de confidentialité.

4.6 Nous-mêmes, ou un partenaire désigné par nos soins, pouvons inspecter ou remplacer le DAE si cela s'avère nécessaire pour des raisons d'entretien ou de sécurité.

4.7 Il vous est interdit de modifier le DAE, de retirer des marquages ou des pièces, ou d'apporter toute autre modification à l'appareil.

4.8 Si vous avez utilisé le DAE lors d'une situation d'urgence, les électrodes et la batterie doivent ensuite être remplacées. Signalez l'utilisation à support-fr@heartmember.com.

4.9 Nous nous réservons le droit de facturer le coût des électrodes et des batteries en cas d'utilisation exceptionnelle du DAE (hors urgence médicale).

4.10 Le DAE porte le marquage CE conformément au règlement (UE) 2017/745 relatif aux dispositifs médicaux. En cas d'incident ou de risque d'incident concernant l'appareil, nous effectuerons les signalements de matériovigilance requis auprès de l'ANSM conformément aux dispositions applicables de la législation française relative à la santé publique.

5. Paiement, suspension et recouvrement

5.1 Les mensualités sont prélevées automatiquement sur le numéro IBAN indiqué, conformément au mandat de prélèvement SEPA signé. Vous êtes informé quelques jours avant chaque prélèvement.

5.2 Si nous ne parvenons pas à prélever les frais d'abonnement par prélèvement automatique, par exemple en raison d'un solde insuffisant, d'une autorisation révoquée ou d'un rejet de prélèvement, nous vous en informons et enverrons un lien de paiement. Vous disposerez alors de sept (7) jours pour régler le montant dû. Si nous n'avons toujours pas reçu le paiement à l'issue de ces sept (7) jours, nous vous enverrons une mise en demeure.

Conformément aux exigences légales, celle-ci vous accordera un délai supplémentaire de quatorze (14) jours pour régler le montant dû. Si nous ne recevons toujours pas de paiement après ce délai, nous sommes en droit de résilier l'abonnement. Vous en serez informé(e) et serez tenu(e) de nous retourner le DAE et ses accessoires dans un délai de sept (7) jours ouvrables, conformément à l'article 7.

5.3 Heart Member se réserve le droit de transmettre les créances impayées à un prestataire de recouvrement, dans le respect de la réglementation applicable aux procédures de recouvrement amiable.

5.4 Heart Member se réserve le droit de suspendre ses autres obligations de service, telles que le remplacement régulier et la maintenance préventive, tant que les paiements n'ont pas été reçus. L'obligation de remplacer le DAE en cas de situation d'urgence (par exemple en cas de panne ou après utilisation lors d'un arrêt cardiaque) reste pleinement applicable, même en cas d'impayé.

5.5 Heart Member ne demande aucun dépôt de garantie lors de la souscription de l'abonnement. À la fin de l'abonnement, le DAE est contrôlé. Si des dommages sont constatés, les frais sont facturés conformément aux dispositions de l'article 7 du présent contrat.

6. Résiliation

6.1 Vous pouvez résilier votre abonnement à tout moment moyennant un préavis d'un mois à compter du jour de la résiliation, via support-fr@heartmember.com ou via le bouton de résiliation disponible dans votre espace client sur www.heartmember.com/fr, conformément aux dispositions de la loi DDADUE (résiliation en ligne simplifiée obligatoire).

6.2 Heart Member peut résilier l'abonnement moyennant un préavis d'un mois.

6.3 En cas d'utilisation abusive, de fraude ou d'impayé, nous pouvons résilier l'abonnement sans préavis et exiger la restitution du DAE conformément aux dispositions relatives au retour figurant dans les présentes conditions. En cas d'impayé, nous ne pouvons résilier l'abonnement et exiger la restitution du DAE qu'après l'échec de la procédure de mise en demeure décrite à l'article 5.2, c'est-à-dire après expiration du délai de paiement de quatorze (14) jours accordé dans la mise en demeure sans que le paiement ait été effectué.

6.4 Le DAE et ses accessoires restent à tout moment la propriété de Heart Member.

7. Retour

7.1 À la fin du contrat (quelle qu'en soit la raison : résiliation, rétractation, etc.), vous recevez par e-mail une étiquette d'expédition UPS accompagnée des instructions d'envoi. Cette étiquette vous permet de retourner le DAE et ses accessoires. En cas de rétractation, les frais de retour sont à votre charge.

7.2 Le DAE et ses accessoires doivent être expédiés à notre attention dans un délai de sept (7) jours ouvrés suivant la fin du contrat. En cas de rétractation, le délai de retour est de quatorze (14) jours à compter de la réception du DAE, conformément au droit légal de rétractation.

7.3 Si vous ne renvoyez pas le DAE et ses accessoires dans le délai mentionné à l'article 7.2, nous vous enverrons d'abord un rappel vous demandant de le faire dans un délai raisonnable.

Si, par la suite, vous ne respectez toujours pas votre obligation de retour, nous sommes en droit de vous facturer les frais raisonnables ainsi occasionnés. Cela inclut également la valeur de remplacement du DAE non retourné ou irrémédiablement endommagé, ainsi que des accessoires manquants ou endommagés. Bien entendu, nous vous informerons au préalable du montant de ces frais et de leur composition.

Si le retour n'a toujours pas lieu après notre rappel, nous pouvons réclamer la restitution du DAE et (si nécessaire) prendre d'autres mesures pour récupérer nos biens ou recouvrer les frais ainsi occasionnés, dans la mesure où cela est autorisé par la loi.

7.4 Après réception du DAE retourné (et de ses accessoires), nous en contrôlons l'état. Si le DAE ou ses accessoires sont endommagés ou si des pièces manquent en raison d'une utilisation autre qu'une utilisation normale ou d'une usure anormale, les frais de réparation ou de remplacement vous seront facturés.

8. Obligation de signalement et service de remplacement

8.1 Signalez toute utilisation, panne ou détérioration du DAE dans les 24 heures suivant sa découverte à support-fr@heartmember.com.

8.2 En cas de remplacement du DAE, nous vous expédions un appareil de remplacement le jour ouvré suivant. Le transporteur livre le nouveau DAE et reprend immédiatement votre appareil actuel.

8.3 Le remplacement du DAE est gratuit, sauf si le remplacement résulte d'un dommage causé par négligence ou mauvaise utilisation.

8.4 Si vous manquez un rendez-vous de livraison convenu, nous nous réservons le droit de facturer une participation de 25 € aux frais engagés.

9. Perte, vol et dommages

9.1 Signalez toute perte ou tout vol dans les 24 heures à support-fr@heartmember.com. Nous remplacerons ensuite gratuitement le DAE, sauf si sa disparition résulte d'une négligence, d'un acte intentionnel ou d'une faute de votre part.

9.2 En cas de vol, nous vous demanderons une copie du dépôt de plainte auprès de la police. Si nécessaire, nous vous accompagnerons dans cette procédure.

10. Responsabilité

10.1 Le Loueur ne pourra être tenu responsable des dommages résultant d'une utilisation non conforme du DAE, d'un fait imputable au Locataire ou d'un cas de force majeure. Sa responsabilité demeure engagée en cas de faute lourde ou de dol, ainsi que dans tous les cas où la loi interdit toute limitation de responsabilité. Sous réserve des dispositions légales

impératives, elle est limitée au montant des loyers effectivement payés au cours des douze derniers mois.

10.2 Vous êtes responsable de l'utilisation, de la gestion et du stockage appropriés et sécurisés du DAE. Nous déclinons toute responsabilité concernant les réclamations de tiers résultant de vos actes ou omissions.

10.3 La souscription d'une assurance responsabilité civile n'est pas obligatoire, mais nous vous la recommandons vivement.

10.4 Garanties légales — Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation français, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité pendant une durée de deux ans à compter de la livraison du DAE. Pendant cette période, vous pouvez, conformément à la loi, choisir entre la réparation ou le remplacement gratuit du DAE, sauf si l'option choisie est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Conformément à l'article L. 217-7 du Code de la consommation français, pour tout défaut apparaissant dans les 24 mois suivant la livraison, il est présumé que ce défaut existait déjà au moment de la livraison, sauf preuve contraire. Vous pouvez également vous prévaloir de la garantie des vices cachés prévue à l'article 1641 du Code civil français. Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuelle.

11. Modification des conditions

Nous pouvons modifier les présentes conditions en cas de modification de la législation, d'ajustement des prix ou de modification de nos services. Nous vous en informons par e-mail au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si vous n'acceptez pas la modification, vous pouvez résilier votre abonnement sans frais avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Les modifications tarifaires intervenant pendant la durée du contrat sont communiquées séparément et ne s'appliquent qu'à compter de la prochaine date de renouvellement.

12. Force majeure

12.1 En cas de force majeure (pannes chez les fournisseurs, pénuries de pièces, problèmes de transport, grèves, mesures gouvernementales ou catastrophes naturelles), nous pouvons temporairement suspendre nos obligations sans être tenus de verser une indemnisation.

12.2 Si la situation de force majeure se poursuit pendant plus de 60 jours, chacune des parties peut résilier l'abonnement sans frais.

13. Partenaires et propriété intellectuelle

13.1 Nous collaborons avec des partenaires soigneusement sélectionnés, tels que Medisol B.V., pour la livraison, l'entretien et le remplacement des produits.

13.2 Tous les noms commerciaux, logos, textes et supports de communication restent la propriété de Medisol B.V. et ne peuvent être utilisés sans notre autorisation préalable.

14. Données à caractère personnel

14.1 Dans le cadre de l'exécution du contrat, nous collectons et traitons vos données à caractère personnel (nom, adresse, coordonnées bancaires et, le cas échéant, données de localisation du DAE). Ce traitement est effectué conformément au RGPD (règlement (UE) 2016/679) et à la législation française relative à la protection de la vie privée.

14.2 Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de vos données, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Ces droits peuvent être exercés via support-fr@heartmember.com ou par courrier à notre adresse.

14.3 Notre politique complète de confidentialité est disponible sur <https://heartmember.com/fr/declaration-de-confidentialite/>.

15. Dispositions diverses

15.1 Si une disposition s'avère invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent pleinement en vigueur.

15.2 Les présentes conditions et le contrat de prêt constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Heart Member.

15.3 En cas de divergence entre les traductions ou versions des présentes conditions, la version française prévaut, conformément aux dispositions de la loi française du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française (loi Toubon).

16. Médiation et règlement des litiges

En cas de litige, nous vous invitons à nous contacter via notre site internet : <https://heartmember.com/fr/procedure-de-reclamation>. Vous pouvez également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Si aucune solution amiable n'est trouvée, les litiges sont soumis au tribunal compétent du lieu de résidence du consommateur, conformément à l'article R. 631-3 du Code de procédure civile français.

17. Droit applicable

Les présentes conditions sont régies par le droit français. Pour les consommateurs résidant en France, les dispositions impératives du droit français de la consommation restent en tout état de cause applicables conformément au règlement Rome I.

ANNEXE 1 — Formulaire type de rétractation

Conformément à l'article L. 221-5 du Code de la consommation français — À compléter et à retourner uniquement si vous souhaitez vous rétracter.

À l'attention de Heart Member (Medisol B.V.), Mercuriusweg 12, 4382 NC Vlissingen (Pays-Bas) / support-fr@heartmember.com.

Je/Nous () vous notifie/notifions par la présente ma/notre () décision de rétractation du contrat relatif **au prêt du bien ci-dessous** :

Commandé le () / reçu le () : _____

Nom du/des consommateur(s) : _____

Adresse du/des consommateur(s) : _____

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____

Date : _____

() Rayez la mention inutile.*

ANNEXE 2 — Frais applicables

Ces frais ne sont applicables que dans des cas exceptionnels, à condition qu'ils soient justifiés et proportionnés.

Rendez-vous de livraison manqué de votre fait : 25 €

DAE non retourné après la fin du contrat : valeur actuelle de remplacement (selon le tableau ci-dessous)

Perte ou dommage résultant d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation : valeur actuelle de remplacement (selon le tableau ci-dessous)

Age DAE	Valeur de remplacement (pour un prix d'achat de 1500€)
0 an	€ 1.500
1 an	€ 1.365
2 ans	€ 1.230
3 ans	€ 1.095
4 ans	€ 960
5 ans	€ 825
6 ans	€ 690
7 ans	€ 555
8 ans	€ 420
9 ans	€ 285
10+ ans	€ 150

Demande de remplacement injustifiée (aucun défaut constaté) : 25 €

ANNEXE 3 — Définitions

DAE : Défibrillateur Automatisé Externe, mis à disposition par Heart Member dans le cadre d'un prêt.

Abonnement : contrat conclu entre vous et Heart Member relatif à l'utilisation d'un DAE.

Remplacement : remplacement gratuit de votre DAE après utilisation en situation d'urgence, en cas de panne ou à l'expiration des consommables.

Valeur de marché : valeur actuelle de remplacement d'un DAE, déterminée par Heart Member.

Le loueur : Heart Member

Le locataire : le client

Frais : tout montant dont vous êtes redevable envers Heart Member en vertu des présentes conditions, y compris les éventuels frais de retour, mentionnés à l'Annexe 2.

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé.

RGPD : règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Medisol B.V., Vlissingen, Pays-Bas — nom commercial Heart Member

Numéro de TVA : NL817421683B01

Version 1.0 — [DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR]

Des questions ? Contactez-nous à support-fr@heartmember.com