

**CONDITIONS GENERALES****1) Dénominations des interventions :**

- Sont désignées "interventions ponctuelles", les interventions ayant été planifiées par Trans-Médi-Service, 24 heures avant l'exécution prévue. Pour les interventions de plus de 100 kms, 72 heures avant l'exécution prévue. Ces interventions auront reçu l'acceptation de prise en charge par Trans-Médi-Service.
- Sont désignées "interventions régulières", les "interventions ponctuelles" ayant fait l'objet d'un accord écrit, de renouvellement aux jours et/ou heures fixés, sur une durée minimale de 6 mois.
- Sont désignées "interventions tournées", les "interventions régulières" comprenant plus de trois destinations.
- Sont désignées "interventions urgentes", les interventions devant être exécutées par Trans-Médi-Service dans un délai précis n'excédant pas 24 heures, les interventions de plus de 100 kms devant être exécutés dans un délai précis n'excédant pas 72 heures. Ces interventions auront reçu l'acceptation de prise en charge par Trans-Médi-Service.
- Les "interventions régulières" pourront être décommandées de façon exceptionnelle (non réalisées et non facturées), sur appel téléphonique confirmé par fax ou courrier, au plus tard, huit jours avant la date prévue d'exécution.
- Les "interventions tournées" et "interventions régulières" ne pourront être résiliées ou suspendues qu'à l'expiration d'un délai de 2 mois, à partir de la date de réception par Trans-Médi-Service, d'une lettre recommandée avec avis de réception.
- Aucune prise en charge en "intervention urgente" ou "intervention ponctuelle" ne sera effectuée sans un appel préalable, confirmé par fax au 03.20.09.60.94 ou e-mail à l'adresse : [commande@trans-medi-service.fr](mailto:commande@trans-medi-service.fr)  
Le numéro à appeler en cas de besoin d'une "intervention urgente" ou d'une "intervention ponctuelle" est le 03.20.08.24.60. Si toutefois, un problème technique du réseau téléphonique apparaissait, et seulement dans ce cas, le 06.09.12.47.54 (personne d'astreinte) peut être composé pour prendre en compte l'appel.  
Le fax ou e-mail de confirmation devra obligatoirement comprendre toutes les caractéristiques de l'intervention énoncées lors de l'appel téléphonique.

**2) Horaires :**

- Du Lundi au Vendredi :
 

De 8 heures à 20 heures :	Tarifs Jour Semaine.
De 20 heures à 8 heures le lendemain :	Tarifs Nuit Semaine.
- Veille de Jour Férié :
 

De 8 heures à 18 heures :	Tarifs Jour Semaine.
De 18 heures à 8 heures le lendemain :	Tarifs Nuit Fériée
- Samedi :
 

De 8 heures à 18 heures :	Tarifs Jour Semaine.
De 18 heures à 8 heures le lendemain :	Tarifs Nuit Fériée
- Dimanche ou Jour Férié :
 

De 8 heures à 18 heures :	Tarifs Jour Férié
De 18 heures à 8 heures le lendemain :	Tarifs Nuit Fériée

**3) Conditions de Collaboration :**

- Toute collaboration de Trans-Médi-Service avec un client ne pourra débuter avant l'élaboration et la signature d'un contrat de service entre les deux établissements.
- Le non respect des présentes conditions générales de service suspend et annule tous devoirs et obligations de Trans-Médi-Service, sauf dispositions définies aux conditions particulières de service.

#### 4) Facturation

- Les tarifs des contrats à reconduction annuelle ou à durée indéterminée sont soumis à une augmentation annuelle au 1er Avril, proposée au plus tard 30 jours avant son application. Les tarifs des autres types de contrats sont soumis à augmentation, proposée au plus tard 30 jours avant son application, à la date anniversaire du contrat ou à toute date de renouvellement.

- A chaque intervention, un bon de transport ou une feuille de bord (pour les "interventions tournées") sera rédigé par Trans-Médi-Service. Ce bon de transport ou cette feuille de bord, reprendra l'établissement de facturation, les destinations, les différentes dates et heures d'appel et d'arrivée, les spécificités du transport. L'expéditeur et le ou les destinataires devront apposer par une personne habilitée et dans les plus brefs délais, leur nom, signature ou cachet ainsi que l'heure d'arrivée, après avoir vérifié les éléments figurant sur le bon de transport ou la feuille de bord. Aucune réclamation ne sera prise en compte ultérieurement. Un exemplaire du bon de transport ou de la feuille de bord sera remis à l'établissement de facturation.

- Les "interventions urgentes" ou "interventions ponctuelles" de plus de 3 destinations feront l'objet de l'émission d'autant de bons de transports que nécessaires, reprenant toutes les caractéristiques de l'intervention.

- Chaque début de mois, une facture, notifiant notamment les dates et désignations reprises sur les bons de transport, des interventions effectuées le mois précédent, sera délivrée à l'établissement par Trans-Médi-Service.

- Le règlement sera effectué à réception de facture. Sauf accords spéciaux, nos prix sont établis pour paiement comptant, net et sans escompte. Des pénalités de retard pourront être appliquées, représentant le taux de refinancement (Refi ou Repo) de la Banque Centrale Européenne majoré de 7 points.

- Tout appel téléphonique pour une "intervention urgente" ou une "intervention ponctuelle" ayant entraîné le départ d'un chauffeur entraînera une facturation minimale forfaitaire de 20.00 € HT ou une facturation sur la base de l'intervention réellement effectuée, au plus fort des 2 montants.

Lors de l'appel, l'opérateur désignera impérativement le lieu de prise en charge (nom de l'établissement et nom du service) et le lieu de livraison (nom de l'établissement et nom du service).

- L'annulation éventuelle d'une "intervention urgente" ou d'une "intervention ponctuelle" devra être réalisée dans les plus brefs délais afin de ne pas entraîner une surfacturation due à une attente inutile ou à un déplacement d'un chauffeur.

Pour les interventions ponctuelles de plus de 100 kms, si l'annulation n'était pas réalisée dans les 72 heures précédant l'exécution prévue, une facturation minimale de 20.00 € HT ou une facturation représentant 10% du tarif de l'intervention serait appliquée, au plus fort des 2 montants.

Comme pour toute commande d'intervention, l'annulation devra faire l'objet d'une confirmation par fax.

- A chaque appel ou tout ajout de destination, un bon de transport sera rédigé par Trans-Médi-Service. Une personne habilitée signera ou apposera le cachet de l'établissement à la livraison. Un exemplaire sera délivré à l'établissement.

- Le tarif des interventions s'entend à l'heure d'exécution des transports ou à l'horaire du tarif le plus important, (si chevauchement de cet horaire de plus de 15 minutes ou de la moitié de la durée de l'intervention).

Il est établi en dehors des frais de péage, douane et autre surcoût résultant de modes ou conditions de transport spécifiques. La durée et le kilométrage d'une "intervention urgente" ou d'une "intervention ponctuelle" est évaluée sur la durée d'un aller-retour, au lieu de stationnement du véhicule, sur le trajet le plus rapide.

- Le tarif des interventions, concernant des colis d'un poids total de + de 10 kgs, sera majoré de 7.00 € HT (soumis à augmentation annuelle) par dizaine de kilos supplémentaires ( maximum de 150 kgs et volume d'un mètre cube, si les dépassements n'ont pas été spécifiés lors de l'appel.)

- Toute attente sera facturée 7.50 € HT (soumis à augmentation annuelle) par tranche de 15 minutes en horaire Jour Semaine.

- Le tarif d'une "intervention urgente" ou "intervention ponctuelle" de produits infectieux sous ADR (hors emballage), sera majoré de 15% avec un minimum de 5.00 € HT et un maximum de 25.00 € HT (soumis à augmentation annuelle)

- Le tarif d'une "intervention urgente" ou "intervention ponctuelle" sous température dirigée ne nécessitant pas un véhicule réfrigéré, impliquera un surcoût de 15% avec un minimum de 5.00 € HT et un maximum de 25.00 € HT (soumis à augmentation annuelle).

### 5) Transports Spécifiques

- Toutes les spécificités d'une intervention seront notifiées sur le contrat de service et avenant(s) ou lors de l'appel de l'établissement (confirmé par fax ou e-mail) dans le cas d'une "intervention urgente" ou d'une "intervention ponctuelle".
- Tous les transports de produits infectieux dépendront de la remise d'un document de transport, d'emballages appropriés et des consignes de sécurité lors de la prise en charge du chauffeur. Les documents porteront toutes les mentions spécifiques du produit conformément à l'ADR en vigueur.
- Tous les transports sous température dirigée devront être clairement définis avant le départ du chauffeur.
- Tous les transports de déchets médicaux soumis à l'ADR en vigueur, ne pourront être effectués que sous réserve de la conformité de nos services, et la remise au chauffeur du " Bordereau de suivi de déchets ".

### 6) Emballage et conditionnement

- Trans-Médi-Service ne saurait être tenu responsable des dégradations consécutives à un emballage insuffisant.
- Trans-Médi-Service se réserve le droit de refuser une intervention, si un emballage ou un conditionnement ne présente pas toutes les garanties de sécurité et de propreté. Ainsi chaque échantillon de diagnostic n° ONU 3373 doit être emballé selon l'instruction d'emballage P650 et chaque prélèvement de n° ONU 2814 ou 2900 selon l'instruction d'emballage P620. (Instructions décrites à l'ADR en vigueur).
- Dans le cas d'une intervention concernant des produits de n° ONU 2814 ou 2900, les étiquettes, marquages et documents liés au transport doivent être conformes à l'ADR en vigueur et comporter toutes les mentions obligatoires. Si ces conditions n'étaient pas respectées, le chauffeur se réserve le droit de ne pas prendre en charge le produit, le coût de l'intervention serait néanmoins dû, et/ou le coût de l'attente éventuellement engendré par la mise en conformité.
- Dans le cadre de l'article 105 du code du commerce qui institue la réception contradictoire lors d'une livraison, Trans-Médi-Service se réserve le droit de ne pas enlever, de ne pas délivrer des produits et de se décharger de sa responsabilité si un enlèvement et/ou une réception conforme ne sont pas effectuées. Le coût du nouveau transport pour l'enlèvement ou la remise à l'expéditeur sera alors facturé selon le tarif en vigueur.

### 7) Responsabilité

- Trans-Médi-Service décline toute responsabilité en cas de force majeure : incendie, émeute, agression ou circonstances atmosphériques exceptionnelles.
- Trans-Médi-Service décline toute responsabilité en cas de non signalisation de conditions spécifiques de transport : produits infectieux soumis à l'ADR en vigueur, produits à transporter sous température dirigée.

### 8) Limitation de valeur

- Si l'intervention n'a pas fait l'objet d'une déclaration de valeur, donc d'un acte d'assurance complémentaire, notre responsabilité, en cas de vol ou de destruction fortuite, ne pourra être engagée au delà de la limite de 23 € par kilogramme avec un maximum de 750 € par colis, quels que soient leur valeur, dimension et poids. (Responsabilité incombant à l'activité de "Messagerie").
- Pour tout dommage immatériel, la responsabilité de Trans-Médi-Service ne pourra être supérieure au montant de la prestation, tout litige devant se régler dans le cadre de la loi Loti.