

**CONDITIONS GENERALES RELATIVES AU
CONTRAT DE PRESTATIONS DE SOINS ET DE PRISE EN CHARGE**

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat de prestations et de prise en charge signé par le Client, ci-après le "Contrat".

A) Prestations dispensées par le Prestataire

Les prestations proposées par le Prestataire sont principalement les suivantes (liste non exhaustive):

- Prestations sur base d'une ordonnance médicale,
- Prestations à la demande du Client sur base d'un devis préalable,

En cas de prestations particulières demandées et choisies par le Client, elles peuvent évoluer selon ses besoins en cours du Contrat qui sera automatiquement adapté sans faire l'objet d'un nouveau Contrat.

Toutes les prestations sont saisies et documentées dans le dossier de soins électronique du Client.

B) Engagements du Prestataire

Respect de la législation

Le Prestataire s'engage à veiller à la compétence et au respect des règles et bonnes pratiques professionnelles par l'ensemble de son personnel qui intervient auprès du Client.

Le Prestataire s'engage à respecter les directives édictées par la CNS en matière de qualité des prestations eu égard à la prise en charge nécessaire.

Le Prestataire dispensera les prestations telles que prévues dans le devis joints au Contrat. A ce titre, le Prestataire ne peut se substituer à tout autre professionnel devant intervenir auprès du Client (médecin traitant, médecin spécialisé, autre prestataire ...).

Qualité et continuité des prestations

Le Prestataire, en charge d'une obligation de moyens, mettra tout en œuvre pour dispenser au mieux, selon les attentes et les besoins du Client, les prestations convenues et ce, de manière continue en assurant le remplacement du personnel, en priorité pour l'aide aux actes essentiels de la vie. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le Client est informé par le Prestataire de ces changements. En cas de refus injustifié du Client, le Prestataire n'est pas tenu de fournir une autre solution.

Le Prestataire s'engage à être présent aux lieux, jours et heures convenues avec le Client sauf en cas d'imprévu de quelque nature que ce soit.

Le personnel qui intervient auprès du Client est salarié du Prestataire et à ce titre, ne peut accepter ni rémunérations, ni pourboires ni dons de quelque nature que ce soit de la part du Client. Le personnel n'est habilité à manipuler l'argent du Client qu'à sa demande et en présence de ce dernier.

Le Prestataire s'engage à remédier, dans la mesure du possible, à toute réclamation exprimée par le Client.

Le Prestataire s'engage à respecter le libre choix du Client quant au changement, à tout moment, de Prestataire pour la réalisation des Prestations. Dans ce cas, le Client devra en informer le Prestataire dans les meilleurs délais afin de coordonner le suivi des prestations avec le nouveau Prestataire choisi.

C) Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter une partie ou la totalité des prestations prévues au présent Contrat par un autre organisme dûment agréé. Il reste cependant responsable de la coordination des prestations convenues avec le Client.

Le Client sera informé de l'identité du sous-traitant avant le début des prestations effectuées par ce dernier.

D) Engagements du Client

Facilitation de l'exécution du Contrat

Le Client et, le cas échéant les personnes de son entourage, s'engagent à être présents aux lieux, jours et heures convenues avec le Prestataire afin d'assurer l'accès au lieu où les soins et les aides seront délivrés.

En cas de volonté du Client, un jeu de clés du lieu où les prestations sont exécutées peut être confié au Prestataire qui ne l'utilisera que dans le cadre de la prise en charge contractuellement prévue ou en cas d'urgence et le stockera dans un lieu sécurisé. Les clés seront restituées à première demande et en tout état de cause, au terme du Contrat. A cet effet, les Parties signeront l'annexe y relative.

Dans la mesure du possible, le Client, l'aidant ou son représentant informe de toute absence ou modification de l'emploi du temps telle que des séjours en chambres de vacances, départ en établissements de soins, séjours à l'hôpital prévus...

Si la prestation n'a pas été possible pour cause d'absence ou autre, la procédure SERVIOR prévoit de contacter le Client par téléphone. En cas d'échec, la personne de contact communiquée est contactée. Lorsque celle-ci n'est pas joignable ou lorsqu'elle n'est pas informée de l'absence du Client, le personnel SERVIOR est obligé d'avertir la police/les pompiers pour forcer la porte, sauf en cas de décharge écrite par le Client. Tous les frais inhérents à cette intervention et les suites éventuelles seront à charge du Client.

Pour le cas dans lequel le Client a confié la clé d'accès à son logement aux équipes de SERVIOR et que le Client n'est pas retrouvé dans son logement, le personnel SERVIOR est obligé d'avertir la police si une disparition du Client pourrait être envisagée.

Lors de la première visite, un formulaire est à remplir pour valider ou non cet accord.

Respect des règles d'hygiène et de sécurité

Le Client ou son entourage s'engage à fournir un accès facile, hygiénique et sécurisé, au lieu d'exécution des prestations (code, éclairage, nettoyage, désencombrement...), à confiner les animaux qui pourraient être menaçants ou agressifs et à faciliter les prestations en procédant aux aménagements préconisés par le Prestataire (lève personne, chaise roulante...).

Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour le Prestataire.

Le matériel et les produits ménagers fournis devront être adaptés aux Prestations. Le matériel devra être en bon état de fonctionnement. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue et pourrait entraîner l'interruption ou l'arrêt de la prise en charge par le Prestataire le temps que le Client pourvoit à son remplacement.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de la présence d'allergies afin d'éviter des réactions à des produits utilisés lors des prestations.

Le Client est seul tenu de se procurer le matériel et les médicaments prescrits par ordonnance médicale et de les mettre à disposition du Prestataire afin que la prise en charge soit la plus optimale.

Pour le cas où le Prestataire a mis du matériel à disposition du Client au lieu des prestations, ce dernier s'engage, en cas d'absence prolongée, à permettre au Prestataire de venir le récupérer.

Respect du personnel du Prestataire

Le Client est tenu d'accueillir les salariés du Prestataire sans distinction d'âge, de sexe, de religion, d'idéologie ou d'origine ethnique.

Le Prestataire peut être amené à demander une aide ponctuelle à l'aidant pour optimiser la qualité des prestations. En tout état de cause, le Prestataire n'intervient que pour les besoins du Client et non pour ceux de son entourage ou sa famille.

Respect des obligations administratives

Pour le cas où le Client a déjà choisi ou choisirait une personne de confiance, il doit en informer le Prestataire afin de compléter l'annexe y relative.

Le Client s'engage à donner des informations administratives et médicales exactes et à tenir le Prestataire au courant de toute évolution.

E) Facturation, paiement et recouvrement

Toutes les prestations à charge du Client lui sont facturées selon les tarifs en vigueur et telles que précisées dans le devis estimatif annexé au Contrat. Le Prestataire attire l'attention du Client que ces tarifs peuvent évoluer en cours de Contrat (indexation, modification unilatérale, modification législative, réglementaire...) sans pour autant donner lieu à un nouveau devis estimatif.

Le Prestataire informera, par écrit, le Client des nouveaux tarifs (hormis cas d'indexation) dans un délai de deux mois avant leur mise en place. Le Client pourra résilier le présent contrat dans un délai d'un mois à partir de la date de l'information sur l'augmentation tarifaire. Passé ce délai, l'absence de réponse de sa part vaudra acceptation.

Le devis estimatif sera mis à jour en fonction des besoins ou des demandes du Client.

Ainsi des factures peuvent être émises dans les cas suivants:

- si des prestations demandées ne sont pas incluses dans la prescription médicale,
- si l'intervention de la CNS ne couvre pas la totalité des frais liés aux prestations telles qu'indiquées sur la prescription médicale (ex: kinésithérapeute),
- si le Client est absent, en retard ou a refusé la délivrance des prestations prévues (à ce titre, ne sont pas facturées les prestations décommandées minimum 48h à l'avance). Les hospitalisations urgentes ne sont pas considérées comme des absences injustifiées donnant lieu à facturation. Le Client, son représentant ou l'aidant est prié d'informer le Prestataire de toute hospitalisation prévue ou entamée afin d'en connaître le plus rapidement possible la durée.

A ce titre, toute intervention non décommandée dans le prédit délai sera facturée au Client au tarif des actes planifiés.

Les factures émises sont à payer par le Client dans un délai de 30 jours à partir de la réception. Passé ce délai, le Prestataire appliquera des intérêts légaux de retard et des frais de gestion éventuels, sans préjudice de toute autre action en recouvrement des sommes dues que le Prestataire est en droit d'intenter à ce titre à l'encontre du Client.

A ce titre, le Prestataire pourra exiger que le paiement des factures soit garanti par une domiciliation, une tierce personne ou une garantie bancaire à son profit.

En cas du décès du Client, les héritiers resteront redevables de toutes les sommes restant dues au Prestataire.

F) Modification, suspension, résiliation et fin du Contrat

1) Suspension temporaire du Contrat

Le Contrat est suspendu en cas de séjour à l'hôpital. Les effets de la suspension commencent le jour suivant l'admission et reprend automatiquement le dernier jour de l'hospitalisation.

Il en sera de même en cas de séjour prise en charge par l'assurance dépendance dans un établissement d'aides et de soins.

L'exécution du Contrat est encore suspendue en cas de demande du Client pour raisons personnelles (déménagement, départ en weekend, en vacances,...). Le Contrat reprend automatiquement le premier jour qui suit la fin de la période de suspension demandée.

2) Clauses de résiliation

a) à l'initiative du Prestataire

Le présent Contrat prendra fin s'il est impossible pour le Prestataire d'accomplir son objet ou en cas d'incompatibilité grave dans les relations entre son personnel et le Client ou son entourage.

Dans ce cas, le Prestataire notifie la résiliation du Contrat par lettre recommandée en y indiquant les motifs ainsi que la date de la fin du préavis d'un mois.

Le délai de préavis peut être écourté d'un commun accord des parties si le Client a mandaté un autre prestataire pour assurer la continuité des soins et qu'il en informe SERVIOR par écrit.

En cas de non respect des termes du Contrat ou de paiement des factures (minimum 2 factures), le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat avec un préavis de 7 jours calendrier (y compris weekends et jours fériés) à compter du lendemain de l'envoi de la lettre recommandée.

Pour le cas où le personnel du Prestataire serait exposé à des agressions, menaces ou autre fait portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique de la part du Client ou de son entourage, le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat sans préavis.

b) à l'initiative du Client

A tout moment, le Client peut résilier le Contrat sans motif mais en respectant un délai de préavis d'une semaine qui commence le lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec AR (cachet de la poste faisant foi).

3) Cas de fin de contrat

Le présent Contrat prend fin automatiquement le dernier jours des prestations telles que prévues sur l'ordonnance médicale. Il peut encore prendre fin le jour suivant la date du décès du Client.

Le Contrat prend fin de plein droit le jour de l'admission définitive du Client auprès d'une structure d'hébergement telle que définie dans la loi modifiée du 23 août 2023.

G) Protection des données

Le Prestataire s'engage à traiter toutes les données personnelles qui lui sont confiées ou qu'il obtient du Client lors de ses relations contractuelles, en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données et avec l'ensemble des dispositions légales applicables.

Pour toute question, il est également possible de contacter le Délégué à la protection des données de SERVIOR au courriel dpo@servior.lu.

Le Prestataire peut être amené à devoir partager les données personnelles du Client avec d'autres professionnels de santé ou d'autres prestataires de soins et ce afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible. Dans ce cas, le Client en sera averti et il pourra s'y opposer au besoin.

Le Client est encore informé que s'il est temporairement ou définitivement empêcher d'exercer ses droits, le secret professionnel sera levé à l'égard de la personne qu'il aura désignée et ce conformément à la législation en vigueur.

H) Nullité d'une clause

La nullité d'une clause de la présente convention n'affectera pas la validité des autres clauses du convention. Les Parties s'engagent, dans ce cas, à négocier de bonne foi la conclusion d'une nouvelle clause qui poursuivrait le même objectif que la clause nulle et aurait, dans toute la mesure du possible, des effets équivalents, afin de rétablir l'équilibre contractuel.