



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE L'INSTITUTION

PRÉAMBULE

L'institution de santé spécialisée en médecine traditionnelle Les Artisans Santé accueille ses clients lors de programmes thérapeutiques en médecines traditionnelles/holistiques/alternatives, complet, sur mesure et de haut de gamme. L'institution s'engage à fournir les meilleures qualités de soin et de suivi pour chaque programme. Elle accompagne chaque patient dans son désir de souveraineté, de soins et d'accompagnement pour une santé durable, écologique et économique.

SÉANCE OFFERTE

La première séance de bilan dresse votre tableau clinique et ouvre votre Dossier Patient au sein de l'institution. La séance de bilan respecte les normes de diagnostic des médecines traditionnelles. Elle permet d'effectuer les correspondances thérapeutiques selon le profil spécifique du patient (sélection des outils thérapeutiques adaptés, des thérapeutes spécialisés, de la fréquence des soins et de la durée du parcours). Nous sommes seuls habilités à désigner quel thérapeute s'accorde avec quel client. La première séance sert enfin à renseigner le patient sur la qualité de prise en charge par les médecines traditionnelles, les objectifs visés et la méthodologie de prise en charge de l'institution.

PAIEMENT

Les devis et factures sont envoyées par e-mail. L'acceptation d'un devis du client représente un engagement ferme et c'est un contrat au règlement de la/les facture/s associée/s. La facture correspondant à un devis, est envoyée dès le devis accepté. Le paiement des factures est dû à réception. Le non-paiement, ou le paiement partiel, de la facture associée au devis ne peut pas être considéré comme une annulation de l'inscription du client.

Le client s'engage à rétribuer l'institution pour les services qu'elle lui suggère, sur validation écrite et signature manuscrite d'une proposition d'offre ou devis envoyé. Le client s'engage à parvenir par ses propres moyens aux lieux de consultation, sur place, à domicile ou en vidéoconférence.

L'institution ne se tient pas responsable pour tout type d'abstinence exprimé par le client en cours d'un parcours de santé. L'intégralité des frais engendré reste dû, selon la politique d'engagement de l'institution. Le paiement de certains forfaits est



possible en plusieurs mensualités, tel que mentionné dans l'offre reçue. Méthodes de paiement : virement bancaire, carte de crédit ou débit ou bulletin de versement (sur demande, frais administratifs de CHF 20 par facture en sus). Des pénalités de retard sont dues pour des retards de paiement ou paiements partiels : un intérêt de retard de 3% par mois sera ajouté aux factures concernées. Si vous dépassez le nombre d'heures du devis, celui-ci sera renouvelé automatiquement pour le même nombre d'heures.

DÉROULEMENT D'UN PROGRAMME

Un programme contient des séances de soins individuelles et collectives. Des documents d'informations, des événements, des excursions et autres avantages en soins peuvent être fournis par l'institution et ses professionnels de la santé. Nous nous réservons le droit d'accepter ou refuser une demande de soins ou autre service annexe venant du client et/ou du thérapeute. Nous nous réservons le droit de remplacer les thérapeutes à tout moment. Ce changement ne donne droit à aucun remboursement ou à l'annulation du contrat.

REPORT / MODIFICATION / ANNULATION

Le déplacement d'un soin collectif fixé en amont requiert l'unanimité des participants et/ou de la direction du client ; à défaut, l'horaire du cours prévu sera maintenu et comptabilisé pour chaque participant, présent et absent. Le report d'un soin programmé est possible en informant votre thérapeute et votre responsable de soin au minimum 24 heures avant le début de la séance (soins individuels uniquement). À défaut, un montant équivalent au prix du soin reporté sera déduit de votre crédit de séance. Le déplacement d'une séance demandé par le client est possible pour 2 séances maximum au sein d'un programme.

Une demande de rupture de contrat de la part du client est possible au cours de son programme mais ne donnera pas lieu à un remboursement. Nous nous réservons le droit d'exclure un(e) participant(e) de nos programmes de soins pour les motifs suivants : facture impayée, abus de langages, agression, dégradation du matériel.

En cas d'indisponibilité d'un thérapeute ou d'un outil thérapeutique (thérapie) en cours de programme, l'institution se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier la nature ou le thérapeute d'une thérapie initialement proposé dans le programme de soin du client, pour autant que cette modification conflue avec les objectifs de soins et le tableau clinique du client.

En cas d'indisponibilité d'un thérapeute à une séance prévue, l'institution procède au report de celle-ci. Un changement de thérapeute est possible une fois durant le programme de soins et nécessite une justification écrite de la part du client. Un tel changement prend en général 3 à 6 semaines. Dès l'acceptation d'un devis avec un



nombre de séance défini, le client bénéficie des temps suivants pour effectuer la totalité des séances : Programme préventif : « Durée du parcours » + 2 mois, Programme intégratif : « Durée du parcours » + 1 mois, Programme intensif : « Durée du parcours » + 2 semaines. Pour tous les autres types de programme : « Durée du parcours » + 1 mois. Le décompte est lancé à partir de la signature de la proposition d'offre associée. Le changement de format d'un soin (à domicile, sur place, en vidéoconférence) est seulement possible si l'institution l'exige par nécessité, ou sur demande préférentielle du client, si et seulement si, le format initial était en présentiel, et que les dispositions internes à l'institution permettent cette modification (disponibilité du thérapeute, disponibilité des salles de soins, etc.). Ceci ne donnera pas lieu à un rabais tarifaire.

ASSURANCE

Nous déclinons toute responsabilité pour un dommage matériel ou corporel (entre autres : vol, perte, dommage), subi lors d'une séance ou un événement. Vous êtes responsable de souscrire une assurance responsabilité civile.

Le client peut demander à souscrire pour une assurance complémentaire pour le remboursement partiel, nul ou total d'un programme de soin. Il revient au client de solliciter sa compagnie d'assurance afin de vérifier la prise en charge d'un remboursement du programme de soins pour lequel il s'est engagé. L'institution applique ses propres standards de qualité et ne saurait être tenue responsable des disparités existantes entre ses politiques internes et celles des assureurs, notamment en termes de reconnaissance, qualité ou confidentialité.

PROTECTION DES DONNÉES

Nous traitons, avec le plus grand soin et conformément aux règles de la loi suisse sur la protection des données (LPD) et sur le dossier électronique du patient (LDEP), les données que vous nous communiquez lors de votre inscription, du déroulement des séances ou à d'autres occasions (par ex. des événements) ou que nous obtenons à votre sujet dans ce contexte ou que nous avons reçues antérieurement de votre part. Par le biais de votre inscription, vous acceptez que les données citées soient transmises à d'autres membres l'institution Les Artisans Santé (composition conforme au rapport annuel en vigueur) et qu'elles soient regroupées avec des données complémentaires, disponibles chez d'autres membres de l'institution Les Artisans Santé ou provenant de tiers, et soient utilisées au sein de l'institution Les Artisans Santé pour les analyses de vos interactions avec nous ou contrats conclus (profils clients) ainsi que pour des promotions publicitaires personnalisées. Toute transmission des données, hors de l'institution Les Artisans Santé, à des prestataires



externes en Suisse ou à l'étranger se fait dans le strict respect des dispositions contractuelles en matière de protection des données, envers les autorités de poursuite pénale en vertu de dispositions légales ou pour préserver ou défendre les intérêts légitimes de Les Artisans Santé.

Le client consent à ce que les informations communiquées, enregistrées et recueillies lors de son programme de soin au sein de l'institution Les Artisans Santé, soient communiquées entre les professionnels de la santé responsables et impliqués, de manière directe, ou indirecte, dans son parcours.

ENREGISTREMENT VIDÉO ET AUDIO

L'institution et ses professionnels de la santé se réservent le droit, sur le consentement explicite du client, d'enregistrer par vocal et/ou vidéo les informations communiquées lors des séances de soins ou autres événements considérées comme utiles et nécessaires à la qualité de suivi et prise en charge du client. Ces informations peuvent être utilisées, conformément à la Loi sur la Protection des Données et à la Loi sur le Dossier Électronique du Patient, entre les professionnels de la santé responsables d'un programme de soin, passé, en cours ou à venir, du client.

Il est interdit d'effectuer des enregistrements vidéo ou audio des séances sans le consentement explicite de l'institution.

MODIFICATION DES PROGRAMMES ET DES PRIX

La direction se réserve le droit de procéder à la modification des programmes, des prix ainsi que des conditions générales à sa seule discrétion.

CONDITIONS PROPRES AU PLACEMENT DE THÉRAPEUTE

La demande du Client peut être formulée verbalement mais doit être confirmée par écrit et devra préciser la qualification du personnel, la durée du détachement sollicité, la nature, l'étendue et les conditions d'exécution de la tâche à accomplir. Toutes demandes de modifications portant sur la durée et plus généralement, sur les conditions du détachement telles que prévues initialement au contrat devront être adressées par le Client à Les Artisans Santé, elles ne pourront être mises en application qu'avec l'accord formel de ce dernier.

Les Artisans Santé est l'employeur en titre et en fait du Personnel Délégué. Si le thérapeute a le statut d'indépendant, le client n'est pas en droit de contractualiser une collaboration avec ce dernier sans l'accord de Les Artisans Santé, durant 1 an à compter de la date de début des soins. Le règlement intérieur fait obligation au



Personnel Délégué de respecter les normes, les horaires et la discipline de l'établissement Client où il est envoyé pour travailler, de garder la plus grande discrétion sur ce qui a trait aux fonctionnements de l'entreprise du client. Pendant la durée de chaque détachement, le Commettant est responsable de l'application au Personnel Délégué de la législation et des règlements concernant notamment la durée du travail, le repos hebdomadaire, l'hygiène et la sécurité sur les lieux de travail. En cas d'accident du travail survenu au Personnel Délégué envoyé en mission, le Commettant doit avertir immédiatement Les Artisans Santé à qui incombe l'obligation d'en faire la déclaration dans les délais prescrits et de procéder auprès de la SUVA aux formalités nécessaires. Le Personnel Délégué demeure exclusivement placé sous la surveillance et la responsabilité de l'Entreprise où il est envoyé en mission. Notre organisation se trouve dégagée de toute responsabilité quant aux dommages de quelque nature qu'ils soient, de caractère professionnel ou non, causés par ledit personnel et résultant notamment d'une absence ou d'une insuffisance de contrôle ou d'encadrement. Les délais de résiliation sont : Pendant le premier mois, un délai de trois jours ouvrables. Dès le deuxième mois au sixième mois inclus, un délai de dix jours ouvrables. A partir du septième mois, un délai d'un mois net qui court dès la date où le congé est signifié. La résiliation d'un contrat avec un/e thérapeute implique le remplacement de ce dernier pour terminer la mission initialement convenue (par défaut sur une durée de minimum 6 mois). Le remplacement se fait généralement entre 2 et 6 semaines suivant la résiliation de contrat. Après l'équivalent de 6 mois de travail du thérapeute à temps plein (40 heures/semaine), le client a la possibilité d'embaucher le thérapeute sans frais supplémentaires.

FOR JURIDIQUE

Ces conditions générales sont soumises au droit suisse. Le for juridique est le siège de la coopérative régionale concernée. Le Tribunal Fédéral à Genève est l'ultime voie de recours.