

# CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENT PRIVÉ

(Les conditions générales pour les clients professionnels se trouvent au bas de cette page ou ouvrez ce [lien](#))

## Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. Accord : un accord par lequel le client acquiert un produit dans le cadre d'un contrat à distance et par lequel ce produit est livré par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Conditions générales : les présentes conditions générales telles qu'elles sont publiées sur le site web de l'entrepreneur ;
3. Délai de réflexion : délai dans lequel le client peut exercer son droit de rétractation ;
4. Client : personne physique n'agissant pas à des fins liées à son activité commerciale ou professionnelle ;
5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Support de données durable : tout dispositif - y compris le courrier électronique - permettant au client ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à l'usage auquel elles sont destinées, et à pouvoir les reproduire sans altération ;
7. Droit de rétractation : possibilité pour le client de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
8. Entrepreneur : Easyly propose une large gamme de tests à domicile validés (avec, dans de nombreux cas, une interprétation et des conseils médicaux) ; Easyly est certifié NEN 7510 / 7512/ 7513.
9. Contrat à distance : contrat conclu entre l'entrepreneur et le client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits et/ou de contenu numérique, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat incluse, il est fait un usage exclusif ou conjoint d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
10. Compte : le compte (ou tableau de bord des résultats) géré par l'entrepreneur (plus précisément : le médecin de l'entrepreneur) au nom du client pour fournir des informations sur les tests ou contient les informations fournies par le client après que celui-ci a passé commande d'un produit et s'est enregistré.
11. Laboratoire Mozand et laboratoires médicaux Dr. Stein & Collegae : les laboratoires indépendants avec lesquels l'entrepreneur collabore dans le cadre de tests médicaux. Laboratoires médicaux Le laboratoire Stein est certifié DAKKS et ISO 15189 et 17025.

Le laboratoire de Mozand a déposé une demande de certification ISO 15189 et a déjà approuvé l'examen des documents. L'approbation est attendue pour mars 2023.

12. Conseiller médical : un professionnel de la santé enregistré aux Pays-Bas BIG ;
13. Échantillon : un échantillon de sang, d'urine, de salive ou d'autre matériel corporel du type requis par le laboratoire pour effectuer les tests relatifs au produit commandé.
14. Abonnement : Un abonnement acheté par le client sur le site web indiquant que le client souhaite recevoir le test fréquemment.

## **Article 2 - Champ d'application.**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le client.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du client. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du client.
3. Si des conditions spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les secondes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le client peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
4. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, l'accord et les présentes conditions restent en vigueur pour le reste et la disposition en question est remplacée d'un commun accord et sans délai par une disposition qui se rapproche le plus possible de la teneur de la disposition originale.
5. Les situations non couvertes par les présentes conditions générales doivent être jugées "dans l'esprit" des présentes conditions générales.
6. Les incertitudes quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être interprétées "dans l'esprit" de ces conditions générales.
7. En achetant le produit sur le site web, le client confirme qu'il est âgé d'au moins 18 ans.
8. Le laboratoire utilisera le matériel d'échantillonnage obtenu uniquement pour l'analyse demandée. En revanche, le laboratoire peut utiliser des échantillons anonymes pour la validation/vérification de la méthode et comme matériel de contrôle dans le cadre des diagnostics du laboratoire afin de vérifier les résultats. En approuvant les présentes conditions générales, le client accepte que ses données soient utilisées de manière anonyme aux fins susmentionnées.

## **Article 3 - L'offre**

1. L'entrepreneur propose une large gamme de tests à domicile validés (souvent accompagnés d'une interprétation médicale et de conseils sur les résultats). Certains tests à domicile peuvent également être commandés sous forme d'abonnement.

2. Une offre mentionnant une offre est valable jusqu'à épuisement des stocks. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être expressément indiqué dans l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise du produit proposé. La description est suffisamment détaillée pour permettre au client d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle du produit offert.
4. Les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
5. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le client quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.
6. Le produit est soumis à disponibilité. Si le produit n'est pas disponible, le client en sera informé dans les plus brefs délais. Le client a la possibilité d'annuler sa commande et d'être remboursé intégralement.
7. Par le biais du site web, il est possible de s'abonner à un test. L'abonnement se fait à la fréquence convenue (tous les 3 ou 6 mois) et est valable indéfiniment. La résiliation est possible à tout moment via le compte personnel du client. Sous la rubrique "Abonnements", vous trouverez une option pour annuler l'abonnement.

## Article 4 - L'accord

1. L'accord est établi au moment de l'acceptation de l'offre par le client et de l'accomplissement des conditions énoncées dans celle-ci.
2. En acceptant cet accord, le client accepte également la [loi sur l'accord de traitement médical](#) (WGBO). Cette loi établit les bases d'une relation médecin-patient et de ce que l'on appelle un accord de traitement.
3. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le client peut résilier le contrat.
4. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et garantir un environnement web sécurisé. Si le client peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
5. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre légal - se renseigner sur la capacité du client à honorer ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou de l'assortir de conditions spéciales d'exécution, en motivant sa décision.
6. Chaque accord est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.
7. Au plus tard lors de la livraison du produit au client, l'entrepreneur communique les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le client de manière accessible sur un support de données durable :
  - L'adresse électronique du propriétaire de l'entreprise à laquelle le client peut adresser ses réclamations ;

- les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le client, ou une indication claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
- les informations sur l'utilisation du produit et les garanties après achat ;
- le prix comprend toutes les taxes sur le produit ainsi que la livraison du produit au client, la prestation de services d'analyse par le laboratoire et la fourniture d'informations sur l'analyse. Lorsque le client achète le produit auprès d'une pharmacie ou d'un détaillant, le prix qu'il paie à cette partie pour le produit est également le prix des services d'analyse par le laboratoire et de la fourniture du résultat de l'analyse au client ;
- si le client dispose d'un droit de rétractation, un formulaire d'exercice du droit de rétractation

## **Article 5 - Droit de rétractation**

1. Lors de l'achat d'un produit, le client a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant 14 jours. Cette période de réflexion commence le jour suivant la réception du produit par le client ou un représentant préalablement désigné par le client et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant la période de réflexion, le client manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer s'il souhaite le conserver. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur. Le principe est que le client ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin de détail.
3. Si le client souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. La notification doit être effectuée en envoyant un courrier électronique au service clientèle. Après avoir exprimé son souhait d'exercer son droit de rétractation, le client doit renvoyer le produit dans un délai de 14 jours. Il doit obligatoirement joindre le formulaire de retour (téléchargeable sur le site web). Le client doit prouver que les articles livrés ont été retournés dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition. Le client supporte les frais directs de renvoi du produit.
4. Si le client n'a pas exprimé le souhait d'exercer son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 1 et 3, l'achat est un fait.

## **Article 6 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur autorise la notification de la rétractation par le client par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.

2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements déjà effectués par le client, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le client l'a informé de la rétractation.
3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour le remboursement, à moins que le client ne convienne d'un autre moyen.
4. Si le client a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

## **Article 7 - Exclusion du droit de rétractation.**

L'entrepreneur exclut le droit de rétractation :

- Produits fabriqués selon les spécifications du client, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du client, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
- Produits qui s'abîment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
- Les produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- les produits qui, après livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits

## **Article 8 - Le prix**

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucun contrôle, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles sont mentionnés dans l'offre.
3. Les prix mentionnés dans l'offre de produits incluent la TVA et les frais d'expédition s'ils sont mentionnés dans l'offre. L'expédition vers des pays autres que les Pays-Bas est soumise à un supplément sur les frais d'expédition.

## **Article 9 - Conformité**

1. L'entrepreneur garantit que les produits sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires existantes à la date de la conclusion de l'accord.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur ou son fournisseur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le client peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

## Article 10 - Livraison et exécution

1. Les produits seront expédiés à l'adresse indiquée par le client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables après la confirmation de la commande. Le lieu de livraison est l'adresse que le client a communiquée à l'entrepreneur. Si le lieu de livraison est modifié après l'envoi de la confirmation de la commande, le produit sera livré à l'adresse initiale.
2. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au client ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse. Les risques liés aux produits sont transférés au client dès que le produit est livré à l'adresse de livraison spécifiée dans la confirmation de la commande.
3. Si, après avoir reçu le produit, il apparaît que le mauvais produit a été expédié ou que le produit est endommagé ou incomplet, le client doit en informer le service clientèle par courriel ou par téléphone dans les plus brefs délais. Le client recevra un produit de remplacement dans les plus brefs délais.
4. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le client en sera informé au plus tard 10 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais. Après la résiliation, l'entrepreneur remboursera rapidement le montant payé par le client.
5. Si nécessaire, le client doit envoyer le test lui-même au laboratoire, où les tests sont traités, au moyen de l'enveloppe médicale jointe (Post NL). Les résultats sont validés par le responsable du laboratoire.
6. À la suite d'un résultat particulier, un certificat peut être délivré.
7. Des problèmes spécifiques concernant les résultats peuvent être signalés pour chaque catégorie de test.
8. L'entrepreneur est tenu de garder confidentielles toutes les informations confidentielles obtenues dans le cadre de l'accord. Une information est considérée comme confidentielle si elle a été communiquée par l'autre partie ou si cela découle de la nature de l'information.
9. Si, en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, l'entrepreneur est tenu de fournir des informations confidentielles à un tiers désigné par la loi ou par le tribunal compétent, et que l'entrepreneur ne peut invoquer un droit de privilège reconnu ou autorisé par la loi ou par le tribunal compétent, l'entrepreneur n'est pas tenu de payer des dommages-intérêts ou une indemnité et le client n'a pas le droit de résilier le contrat en raison des dommages subis et à subir de ce fait.
10. Si un abonnement est en place, l'entrepreneur enverra le nouveau test en fonction de la fréquence (tous les 3 ou 6 mois). Le lieu de livraison est l'adresse que le client a communiquée à l'entrepreneur lors de la conclusion de l'abonnement. L'adresse peut être modifiée dans le compte personnel du client (sous la rubrique des abonnements).

## Article 11 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le client doivent être payés dans les 14 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article.
2. Le client n'est jamais obligé de payer plus de 50 % à l'avance. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le client ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) tant que le paiement anticipé stipulé n'a pas été effectué.
3. Le client a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les informations de paiement fournies ou déclarées.
4. Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement en temps voulu, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au client un délai de 14 jours pour respecter encore ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus.
5. Dans le cas d'un abonnement, le coût du nouveau test sera débité du numéro de compte communiqué lors de la souscription de l'abonnement quelques jours avant l'envoi du nouveau test.

## Article 12 - Garanties et responsabilité

1. Si le client reçoit le produit par courrier ou l'achète en magasin, il doit suivre attentivement le mode d'emploi joint et, pour certains tests, la vidéo d'instruction disponible en ligne. Si le client ne suit pas scrupuleusement le mode d'emploi ci-joint et/ou la vidéo d'instruction, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des résultats.
2. Pour obtenir les résultats des tests, le client doit avoir créé un compte et avoir procédé à la vérification de son identité dans le compte. Si la vérification du client n'est pas effectuée, le résultat du test ne pourra pas être traité. Les résultats des tests sont examinés par l'un des médecins d'Easly. Étant donné qu'il s'agit d'une relation de traitement mutuel, Easly est tenu par la loi de vérifier l'identité du client.
3. Le client est responsable de l'exécution de toutes les instructions relatives aux tests. L'entrepreneur n'est jamais responsable des tests mal utilisés, et donc inutilisables, et ne doit donc pas les rembourser.
4. Le client ne peut pas dupliquer le compte utilisateur. Lorsque le client crée un compte, le propriétaire de l'entreprise suppose que le client fournit les informations de contact correctes. Ce n'est qu'à ce moment-là que le client peut accéder aux informations du test personnalisé.
5. Il n'y a aucune garantie que les tests effectués et les résultats qui en découlent dans le cadre des services seront exacts à 100 % en raison de la nature des tests effectués.
6. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du client, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

7. La garantie ne s'applique pas si : le client a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ; les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou ont été traités avec négligence ou ont été traités contrairement aux instructions de l'entrepreneur et/ou à celles figurant sur l'emballage ;
8. En utilisant le produit, le client reconnaît que les résultats des tests fournis par l'entrepreneur ne constituent pas un diagnostic définitif. Tous les résultats des tests doivent être vérifiés par un médecin agréé avant toute interprétation finale.
9. Le produit ne doit être utilisé que conformément au mode d'emploi. Le client s'engage également à ne pas utiliser le produit pour la revente ou en violation des lois ou réglementations locales, nationales ou internationales applicables.
10. Si le client prouve qu'il a subi un dommage dû à une erreur de l'entrepreneur qui aurait pu être évité si l'entrepreneur avait agi avec prudence, l'entrepreneur n'est responsable des dommages directs que jusqu'à concurrence du montant convenu.
11. Par dommages directs, on entend uniquement
  - L'adresse électronique du propriétaire de l'entreprise à laquelle le client peut adresser ses réclamations ;
  - les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le client, ou une indication claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
  - les informations sur l'utilisation du produit et les garanties après achat ;
  - le prix comprend toutes les taxes sur le produit ainsi que la livraison du produit au client, la prestation de services d'analyse par le laboratoire et la fourniture d'informations sur l'analyse. Lorsque le client achète le produit auprès d'une pharmacie ou d'un détaillant, le prix qu'il paie à cette partie pour le produit est également le prix des services d'analyse par le laboratoire et de la fourniture du résultat de l'analyse au client ;
  - si le client dispose d'un droit de rétractation, un formulaire d'exercice du droit de rétractation.
12. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les dommages consécutifs ou accessoires, y compris les dommages pour perte de données, perte de réputation, perte de profits, perte de bien-être émotionnel causés par les informations et/ou les résultats des tests, résultant de ou liés au produit fourni par l'entrepreneur et/ou les dommages dus à des informations ou des conseils non contraignants donnés par l'entrepreneur, dont le contenu ne fait pas expressément partie de l'accord.
13. La limitation de responsabilité prévue au paragraphe 12 du présent article est également stipulée au profit des tiers engagés par le contractant pour l'exécution de la commande.
14. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages ou de la destruction des produits pendant le transport ou l'envoi par la poste, que le transport ou l'envoi soit effectué par ou au nom de l'entrepreneur ou de tiers.
15. L'entrepreneur ne peut être tenu responsable de la non-exécution d'une commande pour cause de force majeure, telle que l'épuisement des stocks ou le défaut de livraison des fournisseurs ou de l'entreprise.

la non-exécution des commandes en raison d'accidents, de grèves, d'incendies, d'inondations, etc. Cette énumération n'est pas limitative.

## **Article 13 - Politique de confidentialité et mot de passe**

1. La politique en matière de confidentialité et de cookies est publiée par le propriétaire de l'entreprise sur le site web.
2. Le mot de passe créé par le client pour l'enregistrement doit rester confidentiel, ne pas être divulgué à d'autres personnes et n'être utilisé que par le client.
3. Si le client soupçonne que le compte ou le mot de passe est connu d'un tiers, il doit en informer immédiatement l'entrepreneur. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable si ces informations sont connues d'un tiers ou si elles sont utilisées de manière abusive par un tiers.

## **Article 14 - Plaintes**

1. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur à l'adresse [klantenservice@easily.nl](mailto:klantenservice@easily.nl) dans les 14 jours suivant la découverte des défauts par le client, en les décrivant de manière complète et claire.
2. Les plaintes soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication de la date à laquelle le client peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
3. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf indication contraire de l'entrepreneur par écrit.
4. Si la plainte est jugée valable par l'entrepreneur, ce dernier remplacera gratuitement le produit livré.

## **Article 15 - Litiges**

5. Les contrats entre l'entrepreneur et le client auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le client réside à l'étranger.
6. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.
7. Easily a conclu un accord avec la Fondation pour les comités des litiges de consommation. La Geschillencommissie Zorg Algemeen (ci-après dénommée la Commission) traite, conformément au règlement rédigé à son intention, tous les litiges qui lui sont soumis par les clients concernant la conclusion ou l'exécution d'accords avec le prestataire de soins, à moins que la Commission ne s'estime pas compétente pour le faire.

## **Article 16 - Propriété intellectuelle**

1. Le client reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle des informations, communications ou autres expressions affichées relatives au produit appartiennent à l'entrepreneur, aux fournisseurs ou à d'autres détenteurs de droits.
2. Par droits de propriété intellectuelle, on entend les droits de brevet, de copyright, de marque, de dessin et modèle et/ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), y compris le savoir-faire, les méthodes et les concepts.
3. Il est interdit au client et aux tiers d'utiliser, y compris de modifier, les droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent article, tels que la reproduction, sans l'accord écrit préalable de l'entrepreneur, de ses fournisseurs ou d'autres ayants droit.

## **Article 17 - Dispositions finales**

4. Les informations figurant sur le site web de l'Entrepreneur ne contiennent en aucun cas des conseils médicaux ou des instructions permettant d'établir un diagnostic ou d'initier ou de superviser un traitement médical. Si le client a des questions concernant un diagnostic ou un traitement particulier, il doit consulter un médecin ou d'autres prestataires qualifiés.
5. Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales ne doivent pas porter préjudice au client et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être consultées par le client de manière accessible.

# CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENT ENTREPRISE

## Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. Accord : un accord par lequel le client acquiert un produit dans le cadre d'un contrat à distance et par lequel ce produit est livré par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Conditions générales : les présentes conditions générales telles qu'elles sont publiées sur le site web de l'entrepreneur ;
3. Délai de réflexion : délai dans lequel le client peut exercer son droit de rétractation ;
4. Client : la personne physique ou morale agissant dans le cadre de sa profession ou de son entreprise ;
5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Support de données durable : tout dispositif - y compris le courrier électronique - permettant au client ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à l'usage auquel elles sont destinées, et à pouvoir les reproduire sans altération ;
7. Droit de rétractation : possibilité pour le client de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
8. Entrepreneur : Easly propose une large gamme de tests à domicile validés (avec, dans de nombreux cas, une interprétation et des conseils médicaux) ; Easly est certifié NEN 7510 / 7512/ 7513.
9. Contrat à distance : contrat conclu entre l'entrepreneur et le client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits et/ou de contenu numérique, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat incluse, il est fait un usage exclusif ou conjoint d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
10. Compte : le compte (ou tableau de bord des résultats) géré par l'entrepreneur (plus précisément : le médecin de l'entrepreneur) au nom du client pour fournir des informations sur les tests ou contient les informations fournies par le client après que celui-ci a passé commande d'un produit et s'est enregistré.
11. Laboratoire Mozand et laboratoires médicaux Dr. Stein & Collegae : les laboratoires indépendants avec lesquels l'entrepreneur collabore dans le cadre de tests médicaux. Le laboratoire médical Stein est certifié DAKKS et ISO 15189 et 17025. Le laboratoire Mozand a la certification ISO 15189 en cours d'application et a déjà approuvé l'examen des documents. L'approbation est prévue pour mars 2023.
12. Conseiller médical : un professionnel de la santé enregistré aux Pays-Bas BIG ;
13. Échantillon : un échantillon de sang, d'urine, de salive ou d'autre matériel corporel du type requis par le laboratoire pour effectuer les tests relatifs au produit commandé.

14. Abonnement : Un abonnement acheté par le client sur le site web indiquant que le client souhaite recevoir le test fréquemment.

## **Article 2 - Champ d'application.**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le client.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du client. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du client.
3. Si des conditions spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les secondes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le client peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
4. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, l'accord et les présentes conditions restent en vigueur pour le reste et la disposition en question est remplacée d'un commun accord et sans délai par une disposition qui se rapproche le plus possible de la teneur de la disposition originale.
5. Les situations non couvertes par les présentes conditions générales doivent être jugées "dans l'esprit" des présentes conditions générales.
6. Les incertitudes quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être interprétées "dans l'esprit" de ces conditions générales.
7. En achetant le produit sur le site web, le client confirme qu'il est âgé d'au moins 18 ans.
8. Le laboratoire utilisera le matériel d'échantillonnage obtenu uniquement pour l'analyse demandée. En revanche, le laboratoire peut utiliser des échantillons anonymes pour la validation/vérification de la méthode et comme matériel de contrôle dans le cadre des diagnostics du laboratoire afin de vérifier les résultats. En approuvant les présentes conditions générales, le client accepte que ses données soient utilisées de manière anonyme aux fins susmentionnées.

## **Article 3 - L'offre**

1. L'entrepreneur propose une large gamme de tests à domicile validés (souvent accompagnés d'une interprétation médicale et de conseils sur les résultats). Certains tests à domicile peuvent également être commandés sous forme d'abonnement.
2. Une offre mentionnant une offre est valable jusqu'à épuisement des stocks. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être expressément indiqué dans l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise du produit proposé. La description est suffisamment détaillée pour permettre au client d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle du produit offert.

4. Les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
5. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le client quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.
6. Le produit est disponible sous réserve de disponibilité. Si le produit n'est pas disponible, le client en sera informé dans les plus brefs délais. Le client a la possibilité d'annuler sa commande et d'être remboursé intégralement.
7. Par le biais du site web, il est possible de s'abonner à un test. L'abonnement se fait à la fréquence convenue (tous les 3 ou 6 mois) et est valable indéfiniment. La résiliation est possible à tout moment via le compte personnel du client. Sous la rubrique "Abonnements", vous trouverez une option pour annuler l'abonnement.

## **Article 4 - L'accord**

1. L'accord est établi au moment de l'acceptation de l'offre par le client et de l'accomplissement des conditions énoncées dans celle-ci.
2. En acceptant cet accord, le client accepte également la loi sur l'accord de traitement médical (WGBO). Cette loi établit les bases d'une relation médecin-patient et de ce que l'on appelle un accord de traitement.
3. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le client peut résilier le contrat.
4. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et garantir un environnement web sécurisé. Si le client peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
5. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre légal - se renseigner sur la capacité du client à honorer ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou de l'assortir de conditions particulières d'exécution, en motivant sa décision.
6. Chaque accord est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.
7. Au plus tard lors de la livraison du produit au client, l'entrepreneur communique les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le client de manière accessible sur un support de données durable :
  - L'adresse électronique du propriétaire de l'entreprise à laquelle le client peut adresser ses réclamations ;
  - les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le client, ou une indication claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
  - les informations sur l'utilisation du produit et les garanties après achat ;
  - le prix comprend toutes les taxes sur le produit ainsi que la livraison du produit au client, la prestation de services d'analyse par le laboratoire et la fourniture d'informations sur l'analyse. Lorsque le client achète le produit auprès d'une pharmacie ou d'un détaillant, le prix qu'il paie à cette partie pour le produit est également le prix de vente.

le prix des services d'essai fournis par le laboratoire et la communication du résultat de l'essai au client ;

- si le client dispose d'un droit de rétractation, un formulaire d'exercice du droit de rétractation

## **Article 5 - Droit de rétractation**

1. Lors de l'achat d'un produit, le client a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant 14 jours. Cette période de réflexion commence le jour suivant la réception du produit par le client ou un représentant préalablement désigné par le client et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant la période de réflexion, le client manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer s'il souhaite le conserver. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur. Le principe est que le client ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin de détail.
3. Si le client souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. La notification doit être effectuée en envoyant un courrier électronique au service clientèle. Après avoir exprimé son souhait d'exercer son droit de rétractation, le client doit renvoyer le produit dans un délai de 14 jours. Il doit obligatoirement joindre le formulaire de retour (téléchargeable sur le site web). Le client doit prouver que les articles livrés ont été retournés dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition. Le client supporte les frais directs de renvoi du produit.
4. Si le client n'a pas exprimé le souhait d'exercer son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 1 et 3, l'achat est un fait.

## **Article 6 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur autorise la notification de la rétractation par le client par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements déjà effectués par le client, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le client l'a informé de la rétractation.
3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour le remboursement, sauf si le client convient d'un autre moyen.
4. Si le client a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

## **Article 7 - Exclusion du droit de rétractation.**

L'entrepreneur exclut le droit de rétractation :

- Produits fabriqués selon les spécifications du client, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du client, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
- Produits qui s'abîment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
- Les produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- les produits qui, après leur livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits

## **Article 8 - Le prix**

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucun contrôle, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles sont mentionnés dans l'offre.
3. Les prix mentionnés dans l'offre de produits incluent la TVA et les frais d'expédition s'ils sont mentionnés dans l'offre. L'expédition vers des pays autres que les Pays-Bas est soumise à un supplément sur les frais d'expédition.

## **Article 9 - Conformité**

1. L'entrepreneur garantit que les produits sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires existantes à la date de la conclusion de l'accord.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur ou son fournisseur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le client peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

## **Article 10 - Livraison et exécution**

1. Les produits seront expédiés à l'adresse indiquée par le client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables après la confirmation de la commande. Le lieu de livraison est l'adresse que le client a communiquée à l'entrepreneur. Si le lieu de livraison est modifié après l'envoi de la confirmation de la commande, le produit sera livré à l'adresse initiale.

2. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au client ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse. Les risques liés aux produits sont transférés au client dès que le produit est livré à l'adresse de livraison spécifiée dans la confirmation de la commande.
3. Si, après avoir reçu le produit, il apparaît que le mauvais produit a été expédié ou que le produit est endommagé ou incomplet, le client doit en informer le service clientèle par courriel ou par téléphone dans les plus brefs délais. Le client recevra un produit de remplacement dans les plus brefs délais.
4. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le client en sera informé au plus tard 10 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais. Après la résiliation, l'entrepreneur remboursera rapidement le montant payé par le client.
5. Le cas échéant, le client doit envoyer le test lui-même au laboratoire, où les tests sont traités, au moyen de l'enveloppe médicale jointe (Post NL). Les résultats sont validés par le responsable du laboratoire.
6. À la suite d'un résultat particulier, un certificat peut être délivré.
7. Des problèmes spécifiques concernant les résultats peuvent être signalés pour chaque catégorie de test.
8. L'entrepreneur est tenu de garder confidentielles toutes les informations confidentielles obtenues dans le cadre de l'accord. Une information est considérée comme confidentielle si elle a été communiquée par l'autre partie ou si cela découle de la nature de l'information.
9. Si, en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, l'entrepreneur est tenu de fournir des informations confidentielles à un tiers désigné par la loi ou par le tribunal compétent, et que l'entrepreneur ne peut invoquer un droit de privilège reconnu ou autorisé par la loi ou par le tribunal compétent, l'entrepreneur n'est pas tenu de payer des dommages-intérêts ou une indemnité et le client n'a pas le droit de résilier le contrat en raison des dommages subis et à subir de ce fait.
10. Si un abonnement est en place, l'entrepreneur enverra le nouveau test en fonction de la fréquence (tous les 3 ou 6 mois). Le lieu de livraison est l'adresse que le client a communiquée à l'entrepreneur lors de la conclusion de l'abonnement. L'adresse peut être modifiée dans le compte personnel du client (sous la rubrique des abonnements).

## **Article 11 - Paiement**

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le client doivent être payés dans les 14 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article.
2. Le client n'est jamais obligé de payer plus de 50 % à l'avance. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le client ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question jusqu'à ce que le paiement anticipé stipulé ait été effectué.
3. Le client a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les informations de paiement fournies ou déclarées.
4. Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement en temps voulu, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur a accordé au client un délai de 14 jours pour se conformer à ses obligations de paiement, tenu d'effectuer le paiement dans les plus brefs délais.

les obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, les intérêts légaux sur le montant encore dû sont dus et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus.

5. Dans le cas d'un abonnement, le coût du nouveau test sera débité du numéro de compte communiqué lors de la souscription de l'abonnement quelques jours avant l'envoi du nouveau test.

## **Article 12 - Garanties et responsabilité**

1. Si le client reçoit le produit par courrier ou l'achète en magasin, il doit suivre attentivement le mode d'emploi joint et, pour certains tests, la vidéo d'instruction disponible en ligne. Si le client ne suit pas scrupuleusement le mode d'emploi ci-joint et/ou la vidéo d'instruction, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des résultats.
2. Pour obtenir les résultats des tests, le client doit avoir créé un compte et avoir procédé à la vérification de son identité dans le compte. Si la vérification du client n'est pas effectuée, le résultat du test ne pourra pas être traité. Les résultats des tests sont examinés par l'un des médecins d'Easly. Étant donné qu'il s'agit d'une relation de traitement mutuel, Easly est tenu par la loi de vérifier l'identité du client.
3. Le client est responsable de l'exécution de toutes les instructions relatives aux tests. L'entrepreneur n'est jamais responsable des tests mal utilisés, et donc inutilisables, et ne doit donc pas les rembourser.
4. Le client ne peut pas dupliquer le compte utilisateur. Lorsque le client crée un compte, le propriétaire de l'entreprise suppose que le client fournit les informations de contact correctes. Ce n'est qu'à ce moment-là que le client peut accéder aux informations du test personnalisé.
5. Il n'y a aucune garantie que les tests effectués et les résultats qui en découlent dans le cadre des services seront exacts à 100 % en raison de la nature des tests effectués.
6. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du client, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.
7. La garantie ne s'applique pas si : le client a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ; les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou ont été traités avec négligence ou ont été traités contrairement aux instructions de l'entrepreneur et/ou à celles figurant sur l'emballage ;
8. En utilisant le produit, le client reconnaît que les résultats des tests fournis par l'entrepreneur ne constituent pas un diagnostic définitif. Tous les résultats des tests doivent être vérifiés par un médecin agréé avant toute interprétation finale.
9. Le produit ne doit être utilisé que conformément au mode d'emploi. Le client s'engage également à ne pas utiliser le produit pour la revente ou en violation des lois ou réglementations locales, nationales ou internationales applicables.
10. Si le client prouve qu'il a subi un dommage dû à une erreur de l'entrepreneur qui aurait pu être évité si l'entrepreneur avait agi avec prudence, l'entrepreneur n'est responsable des dommages directs que jusqu'à concurrence du montant convenu.

11. Par dommages directs, on entend uniquement
  - les frais raisonnables pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, dans la mesure où la détermination porte sur un dommage au sens des présentes conditions générales ;
  - les frais raisonnables encourus pour établir le non-respect du contrat par l'entrepreneur, s'ils sont imputables à l'entrepreneur ;
  - les frais raisonnables engagés pour prévenir ou limiter les dommages, dans la mesure où le client démontre que ces frais ont permis de limiter les dommages directs visés dans les présentes conditions générales.
12. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les dommages consécutifs ou accessoires, y compris les dommages pour perte de données, perte de réputation, perte de profits, perte de bien-être émotionnel causés par les informations et/ou les résultats des tests, résultant de ou liés au produit fourni par l'entrepreneur et/ou les dommages dus à des informations ou des conseils non contraignants donnés par l'entrepreneur, dont le contenu ne fait pas expressément partie de l'accord.
13. La limitation de responsabilité prévue au paragraphe 12 du présent article est également stipulée au profit des tiers engagés par le contractant pour l'exécution de la commande.
14. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages ou de la destruction des produits pendant le transport ou l'envoi par la poste, que le transport ou l'envoi soit effectué par ou au nom de l'entrepreneur ou de tiers.
15. L'entrepreneur ne peut être tenu responsable de la non-exécution d'une commande pour cause de force majeure, telle que l'épuisement des stocks ou le défaut de livraison des fournisseurs ou de l'entreprise.  
la non-exécution des commandes en raison d'accidents, de grèves, d'incendies, d'inondations, etc. Cette énumération n'est pas limitative.

## **Article 13 - Politique de confidentialité et mot de passe**

1. La politique en matière de confidentialité et de cookies est publiée par le propriétaire de l'entreprise sur le site web.
2. Le mot de passe créé par le client pour l'enregistrement doit rester confidentiel, ne pas être divulgué à d'autres personnes et n'être utilisé que par le client.
3. Si le client soupçonne que le compte ou le mot de passe est connu d'un tiers, il doit en informer immédiatement l'entrepreneur. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable si ces informations sont connues d'un tiers ou si elles sont utilisées de manière abusive par un tiers.

## **Article 14 - Plaintes**

1. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur à l'adresse [klantenservice@easily.nl](mailto:klantenservice@easily.nl) dans les 14 jours suivant la découverte des défauts par le client, en les décrivant de manière complète et claire.
2. Les plaintes soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication de la date à laquelle le client peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.

3. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf indication contraire de l'entrepreneur par écrit.
4. Si la plainte est jugée valable par l'entrepreneur, ce dernier remplacera gratuitement le produit livré.

## **Article 15 - Litiges**

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le client auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le client réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.
3. Si des litiges nés de l'accord ne peuvent être réglés à l'amiable, ils seront soumis au tribunal compétent de l'arrondissement où l'entrepreneur est établi. L'entrepreneur et le client peuvent convenir de régler leurs différends par le biais d'un conseil ou d'un arbitrage contraignant.

## **Article 16 - Propriété intellectuelle**

1. Le client reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle des informations, communications ou autres expressions affichées relatives au produit appartiennent à l'entrepreneur, aux fournisseurs ou à d'autres détenteurs de droits.
2. Par droits de propriété intellectuelle, on entend les droits de brevet, de copyright, de marque, de dessin et modèle et/ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), y compris le savoir-faire, les méthodes et les concepts.
3. Il est interdit au client et aux tiers d'utiliser, y compris de modifier, les droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent article, tels que la reproduction, sans l'accord écrit préalable de l'entrepreneur, de ses fournisseurs ou d'autres ayants droit.

## **Article 17 - Dispositions finales**

1. Les informations figurant sur le site web de l'Entrepreneur ne contiennent en aucun cas des conseils médicaux ou des instructions permettant d'établir un diagnostic ou d'initier ou de superviser un traitement médical. Si le client a des questions concernant un diagnostic ou un traitement particulier, il doit consulter un médecin ou d'autres prestataires qualifiés.
2. Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales ne doivent pas porter préjudice au client et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être consultées par le client de manière accessible.