

Conditions générales de vente

Life Support Distribution SAS

Version de référence en ligne : lifesupportdistribution.fr/conditions-generales-de-vente/

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les ventes de produits et les prestations associées conclues par Life Support Distribution SAS avec ses clients professionnels et publics. Elles sont accessibles sur le site lifesupportdistribution.fr, reproduites sur les devis et communiquées à tout acheteur qui en fait la demande.

Version du 25 octobre 2026

Article 1 – Identification du vendeur

Life Support Distribution SAS (ci-après « LSD »), société par actions simplifiée au capital de 3 000 €, dont le siège social est situé 4 chemin du Erbacker, 68220 Folgensbourg, France, immatriculée au RCS de Mulhouse sous le numéro 854 007 127 (SIRET 854 007 127 00020, code NAF 46.46Z), TVA intracommunautaire FR66854007127, représentée par son Président, M. Fabien Boch.

- E-mail : contact@lifesupportdistribution.fr
- Téléphone : +33 3 74 47 18 45 (France) – +41 79 910 61 93 (Suisse)
- Horaires : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h

Les clients établis en Suisse peuvent être facturés par LSD SAS ; les présentes CGV s'appliquent alors. La société sœur Life Support Distribution AG (Elisabethenstrasse 23, 4051 Bâle, Suisse) est une personne morale distincte : les ventes qu'elle conclut en son nom propre sont facturées toutes taxes comprises (TVA suisse incluse), sans frais d'importation à la charge du client.

Article 2 – Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toutes les ventes d'équipements de simulation médicale et de prestations associées conclues par LSD avec des acheteurs professionnels ou publics : établissements de santé, IFSI, universités et écoles, SDIS, centres de simulation, organismes de formation et entreprises. LSD ne vend pas aux consommateurs.

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale. Toute commande emporte leur acceptation ; elles prévalent sur les conditions d'achat du client, sauf accord écrit de LSD. Les conditions particulières figurant au devis accepté prévalent sur les CGV. Lorsque la vente est conclue dans le cadre d'un marché public, les pièces de ce marché (notamment le CCAP et le CCAG auquel il renvoie) prévalent ; les CGV s'appliquent pour les points qu'elles ne règlent pas.

Article 3 – Devis, commande et formation du contrat

Les prix ne sont pas affichés sur le site : toute vente commence par une demande de devis, formulée depuis le site, par e-mail ou par téléphone. Les informations du site sont indicatives ; seul fait foi le devis, qui précise notamment les produits et quantités, les prix, les prestations éventuelles, les frais de transport, l'adresse de livraison et le délai indicatif de livraison. La durée de validité du devis est indiquée sur celui-ci.

Le contrat est formé par l'acceptation écrite du devis pendant sa durée de validité : retour du devis daté et signé (revêtu le cas échéant du cachet de l'établissement) ou envoi d'un bon de commande faisant référence au numéro du devis. En cas de divergence entre le bon de commande et le devis, le devis prévaut, sauf confirmation écrite de LSD. Toute modification ou annulation ultérieure requiert l'accord écrit de LSD ; les frais déjà engagés (produits commandés spécifiquement auprès du fabricant, prestations réalisées) peuvent être facturés au client.

Article 4 – Prix

Les prix sont ceux du devis accepté, exprimés hors taxes, en euros ou, si le devis le prévoit, en francs suisses ; la TVA s'y ajoute au taux en vigueur à la date de facturation. Les frais de transport, d'installation, de mise en service et de formation figurent au devis.

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, le barème des prix unitaires de LSD est communiqué à tout acheteur professionnel qui en fait la demande ; les éventuelles réductions de prix sont indiquées au devis. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Les livraisons en Belgique et au Luxembourg à un client identifié à la TVA sont exonérées de TVA française (article 262 ter I du Code général des impôts). Pour la Suisse : lorsque la vente est conclue par Life Support Distribution AG, les prix sont toutes taxes comprises (TVA suisse incluse) et aucun frais d'importation n'est à la charge du client ; lorsque la facture est émise par LSD SAS, les droits de douane, la TVA à l'importation et les frais de dédouanement sont à la charge du client, sauf mention contraire au devis.

Article 5 – Conditions de paiement

5.1 Clients professionnels

Sauf conditions particulières figurant au devis, les factures sont payables à **30 jours à compter de leur date d'émission**, par virement bancaire sur le compte indiqué sur la facture. Le devis peut prévoir le versement d'un acompte à la commande.

5.2 Acheteurs publics

Les acheteurs publics français règlent les factures dans le délai de paiement légal qui leur est applicable, soit 30 jours comme pour les autres clients, sauf pour les hôpitaux publics et militaires, à compter de la réception de la demande de paiement :

- 30 jours pour l'État et ses établissements publics, les collectivités territoriales et leurs établissements publics (article R. 2192-10 du Code de la commande publique) ;
- 50 jours pour les établissements publics de santé (hôpitaux publics) et les établissements du service de santé des armées (hôpitaux militaires) (article R. 2192-11 du même code).

Le paiement par mandat administratif est accepté. Les factures destinées aux acheteurs publics sont transmises et reçues via le portail Chorus Pro ; le client communique à LSD, lors de la commande, les informations nécessaires à leur dépôt (numéro SIRET, code service et numéro d'engagement le cas échéant).

Article 6 – Retard de paiement

6.1 Clients professionnels

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage (taux en vigueur au 1^{er} janvier pour le premier semestre, au 1^{er} juillet pour

le second), ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce). Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, LSD peut demander une indemnisation complémentaire sur justification. Après mise en demeure restée sans effet, LSD peut suspendre les commandes et prestations en cours jusqu'au paiement complet.

6.2 Acheteurs publics

Pour les acheteurs publics français, le dépassement du délai de paiement fait courir de plein droit des intérêts moratoires au taux de la Banque centrale européenne majoré de 8 points de pourcentage (article R. 2192-31 du Code de la commande publique) et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (article D. 2192-35 du même code).

Article 7 – Livraison

LSD livre en France métropolitaine, en Belgique, au Luxembourg et en Suisse, ainsi que vers d'autres pays sur demande, à l'adresse indiquée sur le devis ou le bon de commande. Le client signale les contraintes d'accès (horaires de réception, quai, étage, etc.) ; les frais dus à des informations inexactes ou à l'absence de réceptionnaire peuvent lui être facturés.

Les délais de livraison sont indiqués au devis. Dépendant notamment des fabricants et des transporteurs, ils sont indicatifs, sauf délai ferme accepté par écrit par LSD, qui informe le client de tout retard connu. Sauf délai ferme ou stipulation contraire d'un marché public, un retard ne justifie ni l'annulation de la commande, ni le refus des produits, ni des pénalités. Des livraisons partielles sont possibles.

Article 8 – Réception et réclamations

8.1 Avaries et manquants liés au transport

Le client vérifie l'état et le nombre des colis en présence du transporteur. En cas d'avarie ou de manquant, il inscrit des réserves précises sur le document de transport (une mention générale telle que « sous réserve de déballage » est sans effet) et les confirme au transporteur par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent la réception (article L. 133-3 du Code de commerce), avec copie à LSD. Pour les transports internationaux, les règles de la convention applicable (notamment la convention CMR) s'appliquent. À défaut, les dommages de transport apparents ne peuvent être opposés à LSD.

8.2 Non-conformité apparente

Toute non-conformité apparente au devis (référence, quantité, défaut visible) est signalée par écrit à LSD dans les 8 jours ouvrés suivant la livraison ; passé ce délai, les produits sont réputés conformes, sans préjudice de la garantie prévue à l'article 12. Aucun retour n'est accepté sans l'accord écrit préalable de LSD. Si la non-conformité est confirmée, LSD remplace les produits ou les met en conformité à ses frais.

Article 9 – Transfert des risques et réserve de propriété

Les risques de perte et de détérioration des produits sont transférés au client à la livraison à l'adresse convenue, ou selon l'Incoterm indiqué au devis pour les livraisons hors de France.

LSD conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires (articles 2367 et suivants du Code civil). Jusque-là, le client conserve les produits en bon état et identifiables, s'interdit de les revendre, de les donner en garantie ou de les transformer, et informe LSD sans délai de toute saisie ou procédure collective. À défaut de paiement, LSD peut, après mise en demeure restée sans effet, revendiquer les produits aux frais du client. Pour les acheteurs

publics, la clause s'applique dans la mesure compatible avec les règles qui leur sont propres et avec les pièces du marché.

Article 10 – Installation, mise en service et formation

Lorsque le devis prévoit l'installation, la mise en service ou la formation (notamment pour les salles immersives et les systèmes de débriefing audio et vidéo), ces prestations ont lieu aux dates convenues. Le client fournit un site accessible et préparé selon les prérequis communiqués par LSD (électricité, réseau, accès internet, autorisations informatiques) ; les déplacements et attentes supplémentaires dus à un site non prêt peuvent être facturés. L'installation est constatée par un procès-verbal de réception ; à défaut de réserves écrites dans les 8 jours ouvrés, ou en cas de mise en exploitation des équipements, elle est réputée acceptée sans réserve.

Article 11 – Logiciels et propriété intellectuelle

Les logiciels sont fournis sous licence, selon les conditions de l'éditeur que le client s'engage à respecter, sans transfert de droits de propriété intellectuelle ; les licences à durée limitée et les abonnements valent pour la durée et selon les modalités de renouvellement indiquées au devis. Les études, plans et documents techniques remis par LSD restent sa propriété et ne peuvent être utilisés qu'aux fins de l'examen de l'offre et de l'utilisation des produits.

Article 12 – Garanties

12.1 Garantie contractuelle de 24 mois

Tous les équipements vendus par LSD bénéficient d'une **garantie contractuelle de 24 mois à compter de la date de livraison**, couvrant les défauts de matière et de fabrication : LSD répare ou remplace, à son choix ou selon les modalités du fabricant, les pièces ou produits reconnus défectueux. Les frais d'envoi du produit défectueux sont à la charge du client ; LSD prend en charge le renvoi du produit réparé ou remplacé. Sont exclus de la garantie :

- les consommables et pièces d'usure (par exemple peaux, veines et inserts, fluides de simulation, piles) ;
- l'usure normale ;
- les dommages dus à une utilisation non conforme à la notice du fabricant ou à la destination du produit, à une négligence, à un défaut d'entretien, à une chute ou à un choc ;
- les produits réparés, modifiés ou démontés par une personne non autorisée par LSD ou par le fabricant ;
- les dommages d'origine extérieure (surtension, dégât des eaux, environnement informatique ou réseau du client).

Le client signale le défaut par écrit à LSD en précisant la référence, le numéro de série et la nature du défaut (photographies ou vidéo si possible). Aucun retour n'est accepté sans accord préalable de LSD.

12.2 Garanties légales

La garantie contractuelle s'applique sans préjudice des garanties légales dont bénéficie le client, notamment la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Article 13 – Service après-vente et assistance technique

LSD assure elle-même le service après-vente des produits des marques iSimulate (REALiTi 360) et Immersive Interactive. Pour toutes les autres marques, LSD assure le service après-vente de premier niveau (diagnostic, assistance et premier dépannage) ; lorsqu'une intervention du fabricant est

nécessaire, LSD l'organise et assure le suivi de la demande. Celles-ci sont adressées aux coordonnées figurant à l'article 1 ; LSD s'efforce d'y répondre sous 24 heures ouvrées. Les interventions hors garantie font l'objet d'un devis préalable.

Article 14 – Responsabilité

LSD n'est responsable que des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations, à l'exclusion des dommages indirects (perte d'exploitation, perte de données, atteinte à l'image, annulation de sessions de formation, etc.). Toutes causes confondues, sa responsabilité est limitée au montant hors taxes de la commande concernée. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, de dommage corporel, ni lorsque la loi l'interdit.

Sauf mention contraire, les produits sont destinés à l'enseignement et à la simulation, et non au diagnostic ou aux soins sur des personnes. Le client veille à une utilisation conforme aux notices des fabricants et à la sauvegarde de ses propres données (scénarios, enregistrements, paramétrages).

Article 15 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (par exemple catastrophe naturelle, épidémie, conflit armé ou rupture d'approvisionnement d'un fabricant présentant ces caractères). La partie empêchée en informe l'autre sans délai et l'exécution est suspendue pendant l'empêchement. Au-delà de deux mois, chaque partie peut résoudre par écrit la commande non exécutée, sans indemnité ; les sommes versées pour des produits non livrés sont alors restituées. La force majeure ne dispense pas du paiement des produits déjà livrés.

Article 16 – Données personnelles

LSD traite les données personnelles des interlocuteurs du client (nom, fonction, coordonnées professionnelles) pour la gestion des commandes et de la relation commerciale, conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Les modalités de ces traitements et les droits des personnes concernées sont décrits dans les [mentions légales](#) du site ; ils s'exercent à l'adresse contact@lifesupportdistribution.fr. Lorsque, lors d'une installation ou d'une intervention, LSD accède à des données traitées par le client (par exemple des enregistrements de débriefing vidéo), elle agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, sur instruction du client et dans le cadre de l'accord prévu par cet article.

Article 17 – Droit applicable et litiges

Les CGV et les ventes qu'elles régissent sont soumises au droit français, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Vienne, 11 avril 1980). En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut, compétence exclusive est attribuée à la chambre commerciale du tribunal judiciaire de Mulhouse, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sous réserve des règles de compétence impératives, notamment celles applicables aux contrats administratifs.

Article 18 – Langue et modification des CGV

Les CGV sont rédigées en français. Toute traduction, notamment en allemand, est fournie à titre informatif ; en cas de divergence, la version française prévaut. LSD peut modifier les CGV à tout moment ; la version applicable à une vente est celle en vigueur à la date d'émission du devis.