Conditions générales pour le transport de patients

1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales **(CG)** s'appliquent à tous les contrats et à toutes les prestations entre easyCab medical AG **(easyCab)** et le client **(mandant).**

Toute dérogation aux présentes CG n'est possible que sous forme écrite et signée par les des deux parties. Une signature électronique non qualifiée est assimilée à une signature manuscrite et satisfait à l'exigence de la forme écrite.

En commandant le transport d'une personne **(mandat),** le mandant accepte les CG d'easyCab et consent au traitement des données personnelles par easyCab dans le respect des dispositions relatives à la protection des données.

2. Conclusion du contrat

Le mandant peut commander un transport auprès d'easyCab par écrit (y compris par courriel) ou par téléphone **(demande d'offre).** La demande d'offre est réputée reçue dès qu'elle a été effectivement réceptionnée par easyCab **(réception).**

Le mandant est tenu de fournir, de manière véridique et complète, toutes les informations nécessaires à l'exécution du mandat **(informations).** En particulier, mais sans que cette énumération soit exhaustive, le mandant est tenu d'informer easyCab en temps utile de toutes les circonstances nécessaires à la bonne exécution du transport au lieu de prise en charge et au lieu de destination, ainsi que de toute maladie contagieuse ou infectieuse, et de mettre à disposition tous les documents médicaux et autres documents nécessaires au transport (diagnostics, dossiers de traitement, etc.). easyCab ne répond pas des retards, dommages, erreurs dans l'exécution des transports ou autres conséquences similaires résultant d'informations erronées ou inexactes. Les frais supplémentaires sont par conséquent à la charge du mandant.

Les commandes de transports assis ou couchés peuvent être passées à tout moment, indépendamment de l'heure de transport souhaitée. easyCab s'efforcera de respecter l'heure de prise en charge souhaitée, mais ne peut en garantir le respect de manière contraignante. L'heure de prise en charge indiquée constitue uniquement une estimation indicative, sans caractère juridiquement contraignant.

Le mandat est conclu par la confirmation écrite (y compris par courriel) ou téléphonique de la demande d'offre par easyCab.

En confirmant la demande d'offre, le mandant accepte la nature, l'étendue et les conditions applicables à ce mandat. La prestation confirmée est ainsi réputée acceptée et le mandat, sous réserve des dispositions qui suivent, conclu.

easyCab se réserve le droit de refuser ses prestations même après la confirmation de la demande d'offre lorsque la sécurité ou le bien-être de la personne à transporter ou des collaborateurs pourrait être compromis. easyCab refusera notamment un transport si, sur place, la situation médicale et/ou sociale globale diffère sensiblement des informations fournies par le mandant et/ou des documents médicaux et/ou d'autres documents. Le mandant accepte sans réserve de telles décisions.

Tous les temps d'attente sur le lieu d'intervention ainsi que les retards de transport dus à la circulation sont intégralement facturés par la prestataire.

3. Annulations

Les annulations par le mandant ne sont valables que si elles sont effectuées par écrit (y compris par courriel) ou oralement par téléphone. L'annulation ne prend effet que lorsqu'easyCab la confirme expressément au mandant.

Les frais suivants peuvent être mis à la charge du mandant:

- annulation jusqu'à deux (2) heures avant l'heure de prise en charge : sans frais ;
- annulation moins de deux (2) heures avant l'heure de prise en charge : tarif de base de la catégorie de transport concernée conformément aux tarifs en vigueur ;
- annulation sur place ou absence d'annulation : tarif de base de la catégorie de transport concernée ainsi que les frais de personnel effectivement occasionnés (notamment temps d'attente, vérifications, préparation, etc.) conformément aux tarifs en vigueur.

4. Transport

Les collaborateurs d'easyCab disposent d'un permis de conduire valable ainsi que des formations professionnelles et qualifications correspondantes. Les véhicules et leur équipement sont conformes aux dispositions légales et aux normes applicables.

Il n'existe aucune obligation de transport, même après confirmation de la demande d'offre.

easyCab est autorisée à faire exécuter tout ou partie des prestations contractuelles par des sous-traitants ou des organisations partenaires. easyCab demeure dans tous les cas l'unique cocontractante du mandant.

Dans la mesure où la loi le permet, easyCab ne répond du comportement des sous-traitants et des organisations partenaires que dans la mesure de sa propre faute.

Le transport d'animaux est en principe exclu, à l'exception des animaux d'assistance (tels que les chiens-guides d'aveugles). Une seule personne accompagnante au maximum peut être transportée. Il est strictement interdit de fumer dans le véhicule.

Les transports proposés par easyCab ne constituent pas une intervention du service public de secours. Les prestations sont fournies sans droits spéciaux et sans utilisation de signaux prioritaires (notamment feu bleu ou sirène). Les transports servent exclusivement au transport non urgent de personnes et ne constituent ni un sauvetage d'urgence ni des soins médicaux d'urgence. En cas d'urgence médicale ou de situation mettant la vie en danger, le service public de secours doit être alerté au moyen des numéros d'urgence prévus à cet effet. easyCab ne fournit aucune prestation réservée par la loi au service public de secours.

easyCab n'effectue en principe des transports qu'avec le consentement de la personne à transporter. Font exception les transports effectués dans le cadre d'un placement à des fins d'assistance ou d'une autre décision émanant d'une autorité. Pour les personnes incapables de discernement ainsi que pour les personnes placées sous curatelle de portée générale, le représentant légal décide du transport. S'agissant des mineurs, l'appréciation de la capacité de discernement dépend de la situation concrète.

Les personnes à transporter doivent en tout temps se conformer aux instructions des collaborateurs d'easyCab. Le port de la ceinture de sécurité ou l'utilisation du système de retenue et de fixation conforme au véhicule et au système de brancard est strictement obligatoire à toutes les places ; en cas de non-respect, aucune prétention en dommages-intérêts ne peut être invoquée. Si les personnes à transporter contreviennent aux instructions des collaborateurs ou si leur comportement met en danger la sécurité des collaborateurs et/ou de la circulation routière ou d'autres personnes, easyCab et ses collaborateurs sont autorisés à les exclure du transport à tout moment. Dans ce cas, le prix intégral du trajet, y compris tous les frais accessoires et prestations spéciales, est facturé.

easyCab est autorisée à suspendre tout ou partie de ses prestations dans les cas résultant de circonstances échappant à son contrôle direct. Sont notamment visées, sans que cette énumération soit exhaustive, les situations de force majeure telles que les mauvaises conditions météorologiques (neige, verglas, tempête, etc.), les pandémies, les catastrophes naturelles, les situations de guerre ou assimilables à une guerre, les grèves, les soulèvements ou troubles, les modifications du cadre juridique ainsi que les motifs médicaux, organisationnels ou liés à la sécurité. Dans de tels cas, elle est en outre autorisée à adapter les prix et à ajuster les contrats existants au niveau tarifaire correspondant. Il est sans importance que ces circonstances soient survenues ou aient été connues avant ou après la confirmation de la demande d'offre ou pendant l'exécution du mandat.

5. Retards et inexécution

Les frais supplémentaires résultant de retards sont à la charge du mandant, sauf si les retards reposent sur une faute directe d'easyCab.

easyCab ne peut être tenue responsable de l'inexécution, de l'exécution tardive ou d'autres insuffisances de prestation liées à des situations échappant à son contrôle direct. Sont notamment visés, sans que cette énumération soit exhaustive, le refus de la prestation de transport par les personnes à transporter, les cas de force majeure tels que les mauvaises conditions météorologiques (neige, verglas, tempête, etc.), les pandémies, les catastrophes naturelles, les embouteillages et autres restrictions de circulation, les situations de guerre ou assimilables à une guerre, une panne imprévue du véhicule, les grèves, les soulèvements ou troubles, les modifications du cadre juridique consécutives à un cas de force majeure ainsi que les motifs médicaux, organisationnels ou liés à la sécurité.

Il est sans importance que ces circonstances soient survenues ou aient été connues avant ou après la confirmation de la demande d'offre ou pendant l'exécution du mandat.

6. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux publiés sur le site Internet d'easyCab, sauf convention contraire expresse entre les parties.

Les tarifs convenus reposent sur l'hypothèse du maintien des salaires et des conditions de travail. En cas de modification de ceux-ci, easyCab peut, après annonce préalable, procéder à une adaptation correspondante du tarif.

Les heures de travail et de service sont généralement facturées en fonction du temps consacré. Tout quart d'heure entamé est facturé comme tel.

Les trajets aller et retour des collaborateurs sont facturés au tarif horaire actuellement en vigueur.

Tous les prix s'entendent en francs suisses **(CHF)** et hors taxe sur la valeur ajoutée légale, sauf convention et indication contraires.

7. Conditions de paiement

Le mandat est en principe exécuté sur facture.

Le montant de la facture doit être payé net au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture. Le délai de paiement est en règle générale de 30 jours à compter de la date de la facture. Jusqu'à cette date, le mandant peut soulever par écrit des objections motivées contre la facture. À défaut, la facture est réputée acceptée. En cas de retard de paiement, easyCab peut facturer au mandant des frais de rappel de CHF 10.– par rappel.

Les éventuelles créances du mandant envers easyCab ne peuvent pas être compensées avec les créances relatives aux prestations de transport commandées.

easyCab est libre d'exiger un acompte de 50 % lors de l'acceptation de la demande d'offre. Pour les mandants qui ne sont pas domiciliés en Suisse, la totalité des frais est exigible avant le début du transport. En cas de défaut de paiement dans le délai imparti, easyCab peut se départir immédiatement du mandat sans indemnité. Il en va de même si, après la conclusion du contrat, le paiement de la créance par le mandant apparaît compromis. Toute responsabilité d'easyCab pour les dommages qui en résultent est exclue.

8. Protection des données

easyCab attache une grande importance à la protection des données personnelles du mandant. Elle veille au respect des dispositions applicables en matière de protection des données et traite de manière confidentielle les données transmises. Les données sont utilisées uniquement aux fins de l'exécution du mandat et de la facturation.

En concluant le mandat, le mandant consent à ce qu'easyCab enregistre et traite des données personnelles aux fins de l'exécution du contrat et de la facturation.

Pour le surplus, il est renvoyé aux dispositions d'easyCab relatives à la protection des données (Concept de protection des données V1.0 du 01.03.2026).

9. Responsabilité

easyCab ne répond pas (i) de la faute légère et moyenne, (ii) des dommages directs (immédiats) et indirects (médiats), des dommages consécutifs et du manque à gagner, ni (iii) des dommages résultant de retards dus à l'inexécution, à l'exécution tardive ou à d'autres insuffisances de prestation consécutives à un cas de force majeure.

easyCab n'assume par ailleurs aucune responsabilité contractuelle ou extracontractuelle pour les dommages causés par une faute légère de ses collaborateurs et auxiliaires.

La personne à transporter, à l'exclusion des personnes accompagnantes, peut emporter gratuitement dans le véhicule des objets faciles à porter **(bagages à main)** ou des effets personnels (y compris des moyens

auxiliaires tels que fauteuils roulants, aides à la marche, appareils à oxygène, etc.), pour autant que les circonstances le permettent. easyCab ne répond de la perte ou de l'endommagement des bagages à main ou des effets personnels que (i) si le dommage survient lors d'un accident au cours duquel la personne à transporter qui avait les bagages à main ou les effets personnels sous sa garde est tuée ou blessée et qu'easyCab répond du dommage corporel, ou (ii) si easyCab cause le dommage d'une autre manière et ne prouve pas qu'aucune faute ne lui est imputable à cet égard.

La personne à transporter répond de tous les dommages causés par ses bagages à main et/ou ses effets personnels, à moins qu'elle ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable.

10. Clause de sauvegarde

Si certaines dispositions des présentes CG sont ou deviennent nulles ou inexécutables après la conclusion du contrat, la validité des autres dispositions des CG n'en est pas affectée. La disposition nulle ou inexécutable est remplacée par une disposition valable et exécutable dont les effets se rapprochent le plus possible de l'objectif économique poursuivi par les parties contractantes au moyen de la disposition nulle ou inexécutable. Il en va de même si les CG présentent une lacune.

11. Lieu d'exécution et for

Les relations juridiques entre easyCab et le mandant sont soumises au droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois.

Le for pour les litiges découlant des relations juridiques entre easyCab et le mandant ou en rapport avec celles-ci est à Berne, sauf disposition légale contraire.

12. Dispositions finales

easyCab se réserve le droit de modifier les CG à tout moment. Les CG applicables sont celles publiées sur le site Internet d'easyCab. Pour chaque commande, la version des CG en vigueur au moment de la commande est déterminante et ne peut être modifiée unilatéralement pour cette commande.

En cas de divergences entre la version allemande et la version française des présentes CG, la version allemande fait foi.

easyCab medical AG, Niederwangen, version 10/2026