

#### Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations effectuées par le secteur « PsyOne » partie intégrante de SanaOne sarl (ci-après le mandataire) et ses patients (mandants), sauf accord écrit exprès ou disposition impérative contraire de la loi.

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations proposées.

1. Etendue et exécution du mandat  
Le mandat ne comprend pas d'obligation de résultat. Le mandat peut être conclu oralement ou par écrit. S'il est conclu par oral, le mandat est réputé inclure les prestations et autorisations habituelles pour un mandat de ce type selon les usages de la profession en Suisse dans le canton Vaud et de Fribourg. Le mandat est exécuté selon les principes conformes à l'exercice de la profession de psychologue.
2. Devoir de garder le secret  
Le mandataire est soumis au secret professionnel sur tous les faits qui parviennent à sa connaissance dans l'exécution de son mandat, à moins que le mandant ne le libère de cette obligation. Le devoir de discrétion subsiste après la fin du contrat.
3. Responsabilité  
Le mandataire est tenu d'exercer ses prestations avec soin et diligence. Il n'a pas d'obligations de résultat. La responsabilité du mandataire est soumise aux dispositions du Code des obligations.
4. Conditions de participation aux consultations en présentiel et en ligne  
Les participants s'engagent à se présenter de manière adéquate, afin de garantir un cadre respectueux et propice à la consultation. Toute tenue ou attitude jugée inappropriée pourrait entraîner l'exclusion immédiate de la séance, sans remboursement.
5. Nature des prestations psychologiques  
Les prestations proposées en tant que psychologue généraliste consistent en un accompagnement psychologique. Ces prestations ne constituent pas une psychothérapie au sens des dispositions légales suisses. Elles ne remplacent en aucun cas un suivi médical, un diagnostic ou une prise en charge par un médecin ou un psychothérapeute.  
En cas de doute ou de besoin d'un traitement médical ou psychothérapeutique, il est de la responsabilité du client de consulter un professionnel de santé approprié.  
En cas de maladie mentale, le client est le bienvenu mais nous conseillons aux patients de prendre aussi rendez-vous chez un psychiatre sous sa propre responsabilité.
6. Durée d'une consultation  
Les premières consultations durent 1h30 en présentiel.  
Les consultations de suivi en présentiel durent en général 45 minutes.
7. Obligations du mandant  
Le mandant est tenu de payer les prestations psychologiques conformément à ce qui aura été stipulé. Tout rendez-vous planifié manqué et non excusé valablement 24 heures à l'avance sera facturé.
8. Calcul, paiement des honoraires et frais administratifs en cas de retard de paiement spécifique au consultation psychologique en présentiel :
  - Le paiement des prestations se fait selon le système de tiers garant. Le client est responsable du paiement intégral des prestations directement auprès de SanaOne sarl. Un justificatif de paiement est remis au client afin qu'il puisse, si applicable, solliciter un remboursement auprès de son assurance.
  - Le système de tiers payant (paiement direct par une assurance) n'est accepté qu'en cas d'accord contractuel spécifique avec l'assurance concernée.

PSYONE pour SanaOne sàrl  
IDE : CHE-191.339.473  
Rue de Romont 20, 1700 Fribourg  
T :0041795508706

13.01.2026

- Sauf accord écrit contraire, les honoraires de consultation en présentiel sont facturés sur une période de 45 minutes. Le tarif pratiqué par le mandataire est de 180.- francs suisses pour 45 minutes TVA incluse. En fonction de la difficulté et des circonstances particulières du mandat, ce tarif peut être modifié en accord avec les deux parties.
  - Le tarif complet pour un bilan d'intelligence WISC est de 1'250.- francs suisses TVA incluse.
  - Le tarif pour l'élaboration d'un document écrit comme un rapport ou une attestation est de 180.- francs suisses pour 45 minutes de rédaction.
  - Les frais du deuxième rappel de facture non-payées dans les délais, qui sont envoyés par courrier postale sont d'une valeur de 40.- TVA incluse franc suisses.
  - Les frais administratifs de procédure de mise en poursuite sont de 40.- franc suisses TVA incluse.
  - Les frais administratifs de procédure d'échelonnement sont de 50.- franc suisses TVA incluse.
  - Les frais de facturation par courrier postal sont de 2.- TVA incluse par courrier.
  - Les déplacements effectués par le mandataire pour se rendre chez le mandant ou à toute autre endroit en relation avec le mandat font partie du temps et des frais consacrés à l'exécution du mandat et peuvent donc également être facturés. Les prétentions d'honoraires sont échues au moment de la facturation.
9. Contrôle de solvabilité : Un contrôle de solvabilité du patient est effectué sur la base de donnée confidentielle Inkassomed dès que la prise de rendez-vous est faite afin d'identifier la modalité de paiement adéquat et de limiter les impayés.

#### 12. Extinction du mandat

Le mandat prend fin par l'exécution des prestations convenues, à l'expiration du temps prévu ou par révocation.

#### 13. Conservation des dossiers

Le mandataire est tenu de conserver les dossiers des patients durant dix ans.

#### 14. Protection des données et sécurité des informations

Nous nous engageons à protéger les données personnelles que vous nous confiez, en particulier celles liées à votre santé, conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et à toutes les réglementations en vigueur. Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données et prévenir tout accès non autorisé, toute perte ou divulgation non intentionnelle.

Toutefois, malgré nos efforts pour assurer la protection de vos informations, nous vous informons que les technologies informatiques comportent toujours des risques résiduels liés à la sécurité, y compris le piratage. En utilisant nos services, vous reconnaissez et acceptez que ces risques existent.

En cas d'atteinte à la sécurité de vos données personnelles, nous nous engageons à vous en informer dans les plus brefs délais et à prendre toutes les mesures correctives nécessaires, conformément aux exigences légales applicables en Suisse.

#### 15. Droit de rétractation

Le droit de rétractation est de 14 jours pour les achats et service délivrés en ligne dans l'UE et la Suisse.

16. Nos psychologues FSP, reconnues en Suisse, exercent exclusivement depuis la Suisse. Elles n'exercent pas en tant que psychologue à l'étranger. Leurs accompagnements psychologiques s'inscrivent dans le cadre du système suisse, et toutes les consultations en ligne sont réalisées depuis le territoire suisse.

#### 17. Droit applicable

Le mandat est soumis au droit suisse et à la compétence des tribunaux de la commune de la société mandataire.

#### 18. Acceptation des CGV

La prise de rendez-vous psychologique implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

#### Contact

SanaOne Sàrl – PsyOne  
Rue de Romont 20, 1700 Fribourg  
Tél : 0041 79 550 87 06