

## CONVENTION D'APPROVISIONNEMENT

À compter de l'automne 2024, en vertu du nouveau mandat qui lui a été octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux, Héma-Québec assurera la totalité de l'approvisionnement en tissus humains aux établissements publics du réseau de la santé au Québec et, lorsque nécessaire, à leurs partenaires publics et privés.

### 1. Définitions

“**Livraisons Directes**” : signifie expédition directe du fournisseur d'Héma-Québec au Client, communément appelée “Livraison Directe” (ou encore “Drop Shipment” en anglais).

“**Tissus**” : tout tissu d'origine humaine soumis au Règlement sur la sécurité des cellules, tissus et organes humains destinés à la transplantation ou instrument soumis au Règlement sur les instruments médicaux classifié comme Instrument Médical.

“**Tissus Non Conformés**” : Tout Tissu qui ne rencontre pas les exigences attendues réglementaires ou celles définies par le manufacturier, y compris celui qui est affecté de vices cachés ou qui est livré dans un emballage endommagé ou périmé.

### 2. Application

Les Conditions énoncées dans ce document s'appliquent à l'approvisionnement de Tissus auprès d'Héma-Québec par les établissements publics du réseau de la santé au Québec et leurs partenaires publics ou privés et aux clients (ci-après « Client »). Ces Conditions ont préséance et remplacent les modalités de tout bon de commande émis par le Client qui s'approvisionne en Tissus auprès d'Héma-Québec.

### 3. Commande de Tissus

#### a. **Généralités et Garantie :**

Afin d'assurer une disponibilité du Tissu demandé, les Clients doivent prévoir leurs commandes routinières au moins une (1) semaine à l'avance.

Héma-Québec ne peut garantir la disponibilité d'un Tissu au moment spécifié par le Client ni à la date prévue de la chirurgie. Toutefois, Héma-Québec s'engage à déployer les efforts raisonnables afin de satisfaire les besoins du Client, y compris d'effectuer, au besoin, les recherches auprès de banques de Tissus, et de tenir le Client informé lorsqu'elle ne peut pas respecter l'échéancier désiré et/ou fournir le Tissu demandé. Héma-Québec ne pourra être tenue responsable des dommages subis par le Client ou par un tiers résultant de l'impossibilité ou du retard à fournir le Tissu au moment spécifié par le Client.

#### b. **Modalités :**

Le Client est responsable de commander le Tissu dans le délai requis afin de respecter la date de chirurgie.

Les commandes de Tissus sont initiées par un représentant dûment autorisé du Client par le biais d'un bon de commande transmis à Héma-Québec.

Toute commande de Tissus doit être passée par l'entremise du site Internet d'Héma-Québec, ou par courriel à l'adresse [tissus@hema-quebec.qc.ca](mailto:tissus@hema-quebec.qc.ca).

Les heures normales d'affaires sont de 7h30 à 16h30 du lundi au vendredi sauf lors des jours fériés.

Les informations suivantes sont requises sur tout bon de commande émis à Héma-Québec :

- Numéro de bon de commande du Client,
- Le code et la description du Tissu,

- Le prix unitaire du Tissu,
- La date de livraison demandée,
- La date de chirurgie prévue (à titre informatif seulement),
- Les coordonnées complètes de la personne ressource,
- L'adresse complète pour la livraison (incluant le département, l'étage et le numéro de la porte si applicable).

Une confirmation de la commande sera émise dans les vingt-quatre (24) heures (ouvrables) suivant la réception du bon de commande du Client.

Un employé d'Héma-Québec entrera en contact avec le Client pour confirmer la commande, la disponibilité des Tissus et les modalités de livraison si applicables.

### **c. Modification de la commande :**

Le Client peut modifier sa commande seulement si celle-ci n'est pas déjà en cours de traitement. À cet effet, le Client doit soumettre une demande par courriel à [tissus@hema-quebec.qc.ca](mailto:tissus@hema-quebec.qc.ca) et un employé d'Héma-Québec confirmera si la modification peut être acceptée.

## **4. Tarifs**

Les tarifs des Tissus sont sujets à révision sans préavis. Aux tarifs stipulés s'ajoutent les taxes si applicables et les frais de livraison.

Lorsque la livraison demandée satisfait le critère d'urgence, des frais supplémentaires seront ajoutés. Les frais de livraison et les frais supplémentaires sont facturés au tarif établi par Héma-Québec.

## **5. Paiement**

Pour chaque livraison de Tissus, Héma-Québec émet au Client une facture qui identifie, entre autres, la nature du Tissu livré, la date de livraison de même que le numéro de bon de commande du Client. Le paiement doit être effectué par le Client dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la facture. Un intérêt de 1.5% par mois (18% annuellement) sera exigible sur tout solde en souffrance de toute facture émise au Client.

## **6. Livraison**

Les Tissus sont livrés par Héma-Québec ou ses partenaires au point de livraison désigné par le Client et indiqué au bon de commande. Le Client reconnaît qu'une fois livrés à ce point de livraison, les Tissus sont sous son entière responsabilité. Si la livraison audit point de livraison n'est pas possible, une livraison à tout autre point de livraison déterminé convenable par les parties entraîne les mêmes effets.

Les délais de livraisons peuvent varier selon la provenance des Tissus et selon leur nature. Les délais ci-dessous servent uniquement à donner une estimation générale du délai moyen habituel de traitement d'une commande. La date estimée de livraison sera communiquée au Client ultérieurement.

### **Pour les Tissus transformés disponibles chez Héma-Québec ou en provenance d'un fournisseur externe (commande tierce) :**

Héma-Québec pourra expédier au Client des Tissus qui auront été fabriqués par une tierce partie. De ce fait, l'emballage des Tissus pourrait comporter l'identification du fabricant.

- a. Les commandes reçues avant 15h00 sont généralement livrées dans un délai de deux (2) jours ouvrables.
- b. Les commandes reçues après 15h00 sont généralement livrées dans un délai de trois (3) jours ouvrables.

## **7. Bordereau d'expédition et documents d'accompagnement**

Chaque livraison de Tissus est accompagnée d'un bordereau de distribution qui identifie de façon unique les Tissus livrés. Pour tous les Tissus distribués par Héma-Québec, les documents et les formulaires suivants sont joints au bordereau de distribution : encart informatif du Tissu, étiquettes d'identification rapport d'implantation et rapport d'effets indésirables post-implantation (uniquement pour les Tissus provenant de la banque de tissus d'Héma-Québec). Ces modalités s'appliquent dans le cas d'une livraison provenant des installations d'Héma-Québec et dans le cas d'une Livraison Directe au Client.

## **8. Réception, inspection et conservation des Tissus**

À la réception des Tissus livrés, si le Client constate une discordance entre les Tissus livrés et les informations inscrites sur le bordereau de distribution, le Client doit en aviser Héma-Québec immédiatement par téléphone. Héma-Québec émettra alors au Client un bordereau de distribution amendé ou fournira, le cas échéant, des instructions appropriées au Client pour le retour des Tissus livrés qui ne sont pas conformes à ceux qui ont été commandés. Le Client doit de plus procéder à une inspection visuelle de l'emballage externe des Tissus dans un délai n'excédant pas les vingt-quatre (24) heures suivant la réception afin de s'assurer qu'il n'y a aucun dommage externe. Le Client doit aviser Héma-Québec par écrit lorsqu'un tel dommage est apparent en contactant le service à la clientèle à l'adresse électronique [tissus@hema-quebec.gc.ca](mailto:tissus@hema-quebec.gc.ca). Aucun emballage, même endommagé, ne peut être retourné à Héma-Québec sans avoir obtenu son approbation. Le Client devra se conformer aux instructions d'Héma-Québec pour le retour ou la disposition de l'emballage selon le cas.

Le Client doit conserver les Tissus conformément aux conditions spécifiées sur l'étiquette et/ou l'encart informatif.

## **9. Durée de vie des Tissus**

Héma-Québec communiquera au Client la durée de vie restante des Tissus conformément à ce qui suit :

- a. Greffes fraîches, cornées et tout autre Tissu ayant une durée de vie initiale de quelques jours ou semaines : Héma-Québec communiquera systématiquement la durée de vie restante du Tissu afin que le Client puisse coordonner l'utilisation du Tissu en conséquence.
- b. Tout autre Tissus : Héma-Québec communiquera la durée de vie restante du Tissu uniquement lorsque celle-ci est inférieure à trois (3) mois.

## **10. Retour des emballages spéciaux de livraison**

Le Client doit retourner vides de leur contenu, les emballages spéciaux de livraison, tels que les cryo-transporteurs, dans un délai n'excédant pas les cinq (5) jours ouvrables suivant l'utilisation ou la disposition des Tissus. Les emballages spéciaux de livraison doivent être retournés selon les instructions et à l'adresse de retour inscrites dans les documents reçus lors de la réception du Tissu. Héma-Québec s'acquittera des frais de transport.

Le non-respect du délai de retour des emballages spéciaux de livraison et des modalités de retour entraîneront des frais de \$2,000 qui seront appliqués au Client pour chaque emballage spécial de livraison impactés.

## **11. Retour des Tissus**

Héma-Québec n'accepte aucun retour de Tissus sauf dans les cas suivants:

- a. En cas de livraison de Tissus non conforme au bon de commande;
- b. En cas de Tissus non conformes;
- c. Si le retour est antérieur à la date de péremption de la boîte de transport. Dans ce cas, la boîte de transport ne doit pas avoir été ouverte et le sceau d'inviolabilité ne doit pas avoir été brisé.

Avant de procéder au retour d'un Tissu pour les motifs invoqués ci-dessus, le Client doit obtenir une autorisation de retour auprès d'Héma-Québec et se conformer aux instructions qui lui sont données pour le retour ou la disposition du Tissu selon le cas.

Les Tissus en Livraison Directe devront être retournés directement au fournisseur d'Héma-Québec selon les instructions qui seront fournies par Héma-Québec.

Toute non-conformité de Tissu soumise à Héma-Québec devra être accompagnée de preuves (photos, mesures, description) et de toutes les informations nécessaires permettant de démontrer la non-conformité.

Tout retour non-conforme de Tissus par le Client et pourrait résulter en l'annulation du crédit au Client.

Héma-Québec déterminera, à son entière discrétion le crédit à accorder au Client pour le coût du Tissu et les frais de livraison et de retour ou de disposition.

## **12. Retraits/Rappels**

Dans l'éventualité où Héma-Québec doit procéder au retrait ou au rappel d'un Tissu, Héma-Québec communiquera initialement avec le Client par téléphone et confirmera par la suite les instructions appropriées par écrit. Le Client convient de collaborer avec Héma-Québec et de se conformer aux instructions émises par Héma-Québec relativement à un tel retrait. La responsabilité d'aviser le receveur du Tissu du retrait incombe au Client.

## **13. Rapports d'implantation**

Un formulaire intitulé rapport d'implantation pour assurer la traçabilité est fourni à la suite d'une livraison de Tissus. Le Client doit retourner le rapport d'implantation dans les plus brefs délais à l'adresse courriel indiquée sur le document (ceci pourrait inclure le retour directement aux banques de tissus externes, et conformément aux instructions de retour établie par ceux-ci).

Ce formulaire doit être rempli lorsque le Tissu est implanté ou détruit.

## **14. Effets indésirables, (effets nocifs) et plaintes concernant les Tissus**

Tout effet indésirable et tout effet nocif chez un patient suite à la greffe de Tissu doit être signalé à Héma-Québec dès la manifestation d'un tel effet. Le Client s'engage à fournir à Héma-Québec une description détaillée de l'effet indésirable, ainsi que toutes les informations pertinentes permettant à Héma-Québec de fournir les rapports nécessaires à Santé Canada.

Toute plainte concernant un Tissu produit ou distribué par Héma-Québec, doit être signalée à Héma-Québec dès qu'elle est constatée ou reçue.

Le Client s'engage à fournir à Héma-Québec une description détaillée de l'effet indésirable, effet nocif et/ou de la plainte ainsi que toutes les informations pertinentes.

## **15. Modalités d'utilisation des Tissus**

Le Client doit utiliser les Tissus conformément aux instructions fournies par Héma-Québec et celles du fabricant. Seuls les intervenants qualifiés sont autorisés à manipuler et à utiliser les Tissus. Le Client ne peut transférer les Tissus à un tiers.

Héma-Québec ne peut être tenue responsable de quelque dommage que ce soit en cas de défaut du Client ou du médecin greffeur de se conformer à ses instructions et à celles du fabricant.

Les Tissus fournis par Héma-Québec au Client sont destinés à la greffe sur des humains et ne doivent en aucun cas être utilisés pour effectuer des projets de recherche ou pour des fins d'enseignement.

La revente et la redistribution de Tissus fournis par Héma-Québec sont également prohibées.

## **16. Traçabilité**

Afin d'assurer la traçabilité des Tissus, le Client s'engage à maintenir un registre permettant la traçabilité des Tissus et des patients receveurs, et à retourner les rapports post-implantation à l'adresse de retour indiqué sur le rapport post-implantation (Héma-Québec ou ses partenaires), dans les sept (7) jours suivant l'implantation du Tissu, ou à aviser Héma-Québec de la destruction ou de la disposition des Tissus distribués par Héma-Québec qui n'ont pas été transplantés.

## **17. Garantie et responsabilité**

Les Tissus sont des produits biologiques qui peuvent contenir des agents infectieux connus ou inconnus. Une sélection rigoureuse des donneurs et les épreuves de dépistage effectuées suivant le prélèvement n'éliminent pas complètement ce risque. De plus, plusieurs autres risques sont associés à la greffe de Tissus. Par conséquent, Héma-Québec ne peut garantir l'innocuité des Tissus. Héma-Québec ne fait aucune représentation et ne donne aucune garantie à l'effet que les Tissus fournis au Client pourront servir à l'usage auquel ils sont destinés. Héma-Québec déclare toutefois au Client que les Tissus distribués par Héma-Québec sont conformes aux normes applicables aux Tissus distribués au Canada pour des fins de greffes chez les humains, incluant dans la mesure où elles s'appliquent les normes de l'American Association of Tissue Banks (AATB). Quant aux Tissus qui ne sont pas fabriqués par Héma-Québec, Héma-Québec ne peut offrir au Client une garantie qui va au-delà de celle qu'elle obtient elle-même du fabricant.

Les risques de perte incombent au Client dès que les Tissus sont livrés au point de livraison indiqué au bon de commande.

## **18. Confidentialité et protection des renseignements personnels**

Tous les renseignements confidentiels échangés dans le cadre des présentes doivent être traités de manière confidentielle par les parties.

Aucun renseignement personnel permettant d'identifier le donneur de Tissus ne sera communiqué par Héma-Québec (ou ses fournisseurs) aux établissements. Si par inadvertance, des informations permettant d'identifier le donneur de Tissus sont communiqués, le Client s'engage à aviser Héma-Québec et à se conformer à ses instructions.

## **19. Lois applicables**

Les présentes sont régies et interprétées selon les lois de la province de Québec. S'il survient un différend se rapportant à l'interprétation, ou l'exécution des présentes, les parties doivent se rencontrer et négocier de bonne foi dans le but de résoudre ce conflit. Tous les conflits non résolus, dans un délai raisonnable, seront soumis aux tribunaux compétents dans le district judiciaire de Montréal, où le Client et Héma-Québec élisent domicile.

Les tribunaux du district judiciaire de Montréal ont également compétence exclusive pour tous conflits résultant de l'utilisation des Tissus livrés par Héma-Québec ou ses partenaires.

## **20. Non-renonciation**

Le défaut par Héma-Québec d'exercer l'un ou l'autre de ses droits aux termes des présentes ou de la loi ne constituera pas une renonciation ni une déchéance de ses droits.

## 21. Avis

Tout avis devant être donné en vertu des présentes par le Client doit l'être par écrit et transmise à adresse courriel suivante : [approvisionnement.tissushumains@quebec.qc.ca](mailto:approvisionnement.tissushumains@quebec.qc.ca). Le Client s'engage à fournir à Héma-Québec les coordonnées de la personne ou du département à qui les avis devront être transmis.

## 22. Entière entente

Les termes et les conditions énoncés aux présentes ainsi que ceux énoncés dans le bordereau d'expédition qui fait foi des Tissus reçus et acceptés par le Client constituent l'entente intégrale intervenue entre les parties. Aucun autre document, incluant le bon de commande du Client, ni aucune autre communication verbale ou écrite, antérieure ou postérieure, ne peut modifier les termes et les conditions énoncés aux présentes. Toute nouvelle version du présent document sera disponible sur le site Internet d'Héma-Québec et le Client sera responsable d'en prendre connaissance.