

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE SUR INTERNET

PHARMACIE SCHWARTZ

28 Rue Saint François 57350 Stiring Wendel

03.87.87.49.55

<http://pharmacie-schwartz-stiring-wendel.doctipharma.fr/>

**Le site web de l'officine de pharmacie que vous avez sélectionné est le prolongement virtuel de l'officine de pharmacie physique autorisée et ouverte au public.**

**Conformément aux dispositions en vigueur, le site web de l'officine de pharmacie a été dûment autorisé par le directeur général de l'Agence régionale de santé territorialement compétente et sa création a fait l'objet d'une déclaration en bonne et due forme au Conseil compétent de l'Ordre des pharmaciens dont le pharmacien relève.**

**La dispensation des produits est assurée sous la responsabilité et le contrôle de votre pharmacien dans le respect des règles législatives, réglementaires et déontologiques qui lui sont applicables.**

**Vous pouvez prendre connaissance des informations relatives à votre pharmacien et à son officine de pharmacie en vous rendant dans la rubrique « Qui sommes-nous ? » accessible en bas de chaque page du site web de l'officine que vous avez sélectionné.**

### 1. DEFINITIONS

Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura au sein des présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») la signification qui lui est donnée, à savoir :

- **Client** : L'internaute, personne physique non commerçante de plus de 16 ans, ayant commandé et acheté des Produits au Pharmacien par le biais du Site.
- **Commande** : acte d'achat en cours ou réalisé d'un ou plusieurs Produits sélectionné(s) par le Client via le service de commerce électronique du Site et pouvant uniquement être livré en France métropolitaine, Corse et Monaco.
- **Compte** : compte ouvert par le Client et permettant d'accéder à son espace privé intitulé « Mon compte » recensant notamment les Commandes passées ainsi que l'intégralité des échanges avec le Pharmacien.
- **Données** : Toutes les données sur support informatique, échangées au travers du Site entre le Pharmacien et ses Clients, en ce compris les Données Personnelles et les Données de Santé.
- **Données personnelles** : Toutes les données à caractère personnel relatives aux Clients du Pharmacien collectées et/ ou échangées par le biais du Site entre le Pharmacien et ses Clients.
- **Données de santé** : Toutes les données de santé à caractère personnel relatives aux Clients du Pharmacien échangées entre le Pharmacien et ses Clients par le biais du Site.
- **Dialogue pertinent** : Tout échange interactif pertinent entre le Client et le Pharmacien mis en place par des moyens propres à conserver la confidentialité desdits échanges et à authentifier le Pharmacien.
- **Questionnaire de santé** : Questionnaire à renseigner/valider par le Client avant chaque Commande de médicament(s) permettant au Pharmacien de s'assurer de l'adéquation de la Commande à l'état de santé du Client et de déceler d'éventuelles contre-indications.
- **Plateforme** : Équipements informatiques et/ou de télécommunications, en ce compris les serveurs, mis en œuvre par DOCTIPHARMA et l'hébergeur agréé de Données de santé pour la

fourniture des services pour la conception, l'hébergement et la maintenance du Site, afin de permettre au Pharmacien d'éditer et d'exploiter son Site.

- **Produits** : Produits de parapharmacie et médicaments non soumis à prescription médicale obligatoire proposés à la vente au détail par le Pharmacien sur son Site.
- **Site** : Site internet de l'officine de pharmacie sélectionné, hébergé au sein de la Plateforme, édité et exploité par le Pharmacien et qui est responsable du contenu.
- **Pharmacien** : Personne physique exerçant la profession de pharmacien, titulaire d'une licence d'officine de Pharmacie au sens des dispositions de l'article L. 5125-4 du Code de la Santé Publique et qui est responsable des conditions dans lesquelles l'activité de commerce électronique s'exerce sur son Site, et qui a été choisi librement par le Client lors de sa Commande et avec lequel il conclut les présentes CGV.

## 2. PREAMBULE

Les présentes CGV s'appliquent de façon exclusive entre le Client et le Pharmacien.

Le Client peut prendre connaissance des CGV à partir de toutes les pages du Site.

Les CGV sont applicables sans restriction ni réserve à l'ensemble des Produits proposés à la vente sur le Site.

Toute Commande sur le Site est conditionnée par la consultation et l'acceptation préalables et sans réserve de la part du Client des présentes CGV et des tarifs applicables.

La validation d'une Commande suivant la procédure de commande proposée sur le Site vaut acceptation de ces CGV.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Les CGV applicables à la Commande sont celles en vigueur au jour de la Commande.

## 3. MISE EN GARDE

L'attention du Client est attirée sur la nécessaire distinction entre les produits de parapharmacie et les médicaments dont la vente en ligne est proposée au sein de deux onglets séparés.

Le Client s'engage à consulter de façon systématique et préalablement à l'achat de tout médicament, la notice au sein de laquelle sont détaillées les informations relatives aux précautions d'emploi (interaction médicamenteuses, contre-indications, mises en garde spéciales, effets indésirables... ainsi que la posologie).

Le Client est mis en mesure de contacter le Pharmacien et d'échanger dans le cadre d'un Dialogue pertinent avec ce dernier au cours de sa Commande de Produits sur le Site dans les conditions décrites à l'article « Conseil pharmaceutique ».

Le Client est invité à déclarer les effets indésirables liés à un médicament en se rendant dans la rubrique « Qui sommes-nous ? » et en cliquant sur le lien hypertexte renvoyant directement sur le formulaire de déclaration de pharmacovigilance disponible sur le site internet de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé.

Le Client est informé et accepte que son dossier pharmaceutique (ci-après dénommé « DP ») ne peut être alimenté par le Pharmacien dans le cadre de la dispensation par voie électronique via le Site. Le DP peut néanmoins être renseigné *a posteriori* dès lors que le Client se rend à l'officine physique qui lui a délivré le médicament dans les quatre mois suivant la validation de la Commande.

L'inscription dans le DP est également proposée au Client qui s'est déplacé à l'officine physique pour se voir délivrer le médicament commandé sur le Site.

Tout Client déclare être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès au Site, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus.

Le Pharmacien met en garde chaque Client sur la nécessité de mettre en œuvre au sein de son ordinateur ou de son équipement portable ou mobile une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus.

#### **4. CREATION DU COMPTE CLIENT**

Toute passation de Commande de Produits via le Site nécessite obligatoirement au préalable la création d'un Compte.

Tout Client peut librement et gratuitement créer un compte client par l'intermédiaire de la rubrique « créer un compte ».

La création du Compte s'effectue par le Client en renseignant le formulaire qui lui est proposé pour ses données d'identification.

Le Compte lui est strictement personnel et lui permet de s'identifier avant de valider chaque Commande.

Le Client peut notamment accéder via son Compte aux Commandes passées ainsi qu'à l'intégralité de ses échanges avec le Pharmacien.

Lors de la création du Compte, le Client saisit les Données qui permettent son identification sous ses entières responsabilités, contrôles et directions et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Lors de la création du Compte, le Client choisit son identifiant (email) et son mot de passe.

Si l'identifiant choisi est déjà attribué et/ou si le mot de passe ne présente pas le niveau de sécurité requis, le système l'invite à en choisir un autre.

Les identifiants et mots de passe sont personnels et confidentiels. Le Client en est seul responsable.

Le Client s'engage à conserver son mot de passe secret et à ne pas le divulguer sous aucun prétexte et à quelque titre que ce soit.

En cas de suspicion de l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe par un tiers, le Client devra immédiatement alerter le Pharmacien en vue de changer son mot de passe et/ou choisir de faire clôturer son Compte.

Le Pharmacien se réserve la possibilité de clôturer tout Compte et de refuser en conséquence toute vente à un Client dans les cas suivants :

- défaut de paiement d'une ou de plusieurs Commandes antérieures,
- utilisation abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse du service de Commande proposé sur le Site ou non respectueuse de l'une quelconque des obligations du Client définies aux CGV.

De manière générale, le Client est informé du fait qu'il est mis en mesure de se désinscrire à tout moment par le biais de son Compte.

En cas de clôture du Compte dans les conditions susvisées, le Client recevra un email à l'adresse communiquée lors de la création de son Compte l'informant de la désactivation de son identifiant et de son mot de passe et de la clôture de son Compte.

Le Client reconnaît que le Pharmacien peut refuser de dispenser les Produits commandés par le Client lorsque l'intérêt de la santé du Client lui paraît l'exiger, conformément à ses obligations légales, professionnelles et déontologiques.

## **5. COMMANDE DES PRODUITS**

Toute Commande suppose obligatoirement la création d'un Compte par le Client ou son identification via son Compte, le cas échéant.

Un Questionnaire de santé est soumis au Client avant la validation de la première Commande de médicaments. Ce Questionnaire a pour objet de permettre au Pharmacien de s'assurer de l'adéquation de la Commande à l'état de santé du Client afin de déceler d'éventuelles contre-indications.

**Le Client est informé de l'impérieuse nécessité de renseigner le Questionnaire de santé. À défaut, le Pharmacien ne pourra délivrer aucun médicament via le Site.**

**Le Client est invité à actualiser le Questionnaire de santé à chaque Commande de médicaments via le Site.**

**Le Client doit attester de la véracité de ces informations.**

Le Client déclare avoir été informé que le Pharmacien peut refuser de lui délivrer les Produits qu'il a commandés via le Site lorsque l'intérêt de la santé du Client lui paraît l'exiger et peut le contacter pour obtenir des informations complémentaires, le cas échéant.

La vente des Produits sur le Site est exclusivement réservée à la vente au détail aux Clients de plus de 16 ans. Seules les personnes disposant de l'autorité parentale sur une personne de moins de 16 ans peuvent passer Commande en sa faveur.

Pour effectuer une Commande, le Client doit suivre le processus d'achat en ligne, lors duquel il est mis en mesure de contacter le Pharmacien afin d'échanger dans le cadre d'un Dialogue pertinent.

Le Client est invité à cliquer sur « Valider » pour soumettre la Commande après avoir :

- (1) pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées ;

- (2) donné son consentement exprès et éclairé à la collecte, au traitement et à l'hébergement de ses Données de santé auprès d'un hébergeur agréé au sens de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

Le Client est informé :

- d'une part, que le Pharmacien contrôle effectivement et personnellement que le Produit qu'il délivre est bien celui commandé ;
- et d'autre part que la préparation des Commandes liées au commerce électronique de médicaments est effectuée au sein de l'officine.

Après validation du paiement, le Pharmacien adresse au Client un message de confirmation de sa Commande par voie électronique ou de refus de sa Commande lorsque l'intérêt de la santé du Client lui paraît l'exiger.

Lorsque la Commande portera sur des Produits pour lesquels le Client peut exercer son droit de rétractation, le Client pourra choisir d'exercer son droit de rétractation :

- en envoyant par voie postale ou courrier électronique le formulaire tel que figurant en annexe 1 dûment complété ou
- en suivant la procédure « retourner un article - rétraction » dans la partie « Mon compte / Mes commandes » à partir du Site.

Si le Client ne reçoit aucun message du Pharmacien suite à sa Commande, et pour toute autre question relative au suivi de sa Commande, il lui appartient de prendre contact avec le Pharmacien dans les conditions décrites aux articles « Réclamation » et « Protection des données personnelles » des présentes CGV.

Il est recommandé au Client d'imprimer le message de confirmation de sa Commande.

## **6. CONSEIL PHARMACEUTIQUE**

Le Client déclare être informé que des moyens de communication sécurisée sont mis à sa disposition sur le Site afin de lui permettre de prendre contact avec le Pharmacien et d'instaurer un Dialogue pertinent.

Ni le Client ni le Pharmacien ne peuvent par le biais de ces moyens de communication sécurisée procéder à l'enregistrement d'images, de films et de bandes sonores.

Le Pharmacien a un rôle d'information et de conseil auprès du Client conformément à ses obligations déontologiques.

Conformément à l'Arrêté de bonnes pratiques, ses conseils conditionnent le bon usage du médicament et la bonne observance du traitement par le Client et portent plus particulièrement sur le type de médicament dispensé, l'action du produit, la posologie, le moment de prise et la durée du traitement.

Le Pharmacien est tenu de rappeler à son Client que la posologie est individuelle, de préciser les contre-indications existantes avec la prise de certains médicaments et de décrire les effets indésirables que sont susceptibles d'entraîner les médicaments dispensés.

Au-delà du conseil et de l'information qui doivent accompagner toute Commande, le Client est informé qu'il est mis en mesure de pouvoir poser des questions complémentaires au Pharmacien.

Lorsque le Client pose une question au Pharmacien par tous moyens sécurisés permettant de préserver la confidentialité des échanges et d'authentifier le Pharmacien, le Pharmacien s'engage à y répondre.

Le traitement de la Commande est suspendu tant que le Pharmacien n'aura pas répondu à la question que le Client lui aura soumise, ce que le Client accepte. Si le Pharmacien n'a pas répondu à l'issue d'un délai de trois jours, la Commande qui était suspendue est annulée.

Le Pharmacien s'assure que les conseils qui ont été prodigués ont bien été compris, au besoin en demandant confirmation au Client, ce que le Client accepte.

Le Client est informé qu'il peut accéder à tout moment par le biais de son Compte à ses échanges avec le Pharmacien et qu'il a la possibilité de les imprimer.

Le Client reconnaît expressément être informé que ses Données personnelles et ses Données de santé sont traitées dans le cadre de la mise en œuvre du Dialogue pertinent. (Voir article « Protection des données personnelles »).

Le Client s'interdit via les moyens de communication mis à sa disposition sur le Site du Pharmacien de produire un contenu, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, d'incitation à la violence et/ou à la haine raciale et s'engage à utiliser ces outils de façon conforme à leur destination et s'interdit toute utilisation abusive, fantaisiste ou déloyale ou encore dans un but professionnel, commercial ou promotionnel.

À défaut, le Pharmacien est libre de prendre toute mesure propre à faire cesser ces actes illicites et notamment clôturer le Compte du Client sans préavis ni indemnité de quelque nature que ce soit.

## **7. CARACTERISTIQUES ET DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Les Produits disponibles à la vente sont ceux qui figurent sur le Site. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

Le Client est informé qu'il ne peut procéder à l'achat de médicaments que dans les quantités maximales autorisées par la réglementation en vigueur, dans le strict respect de l'Arrêté du 20 juin 2013 relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments par voie électronique (ci-après désigné l'« Arrêté de bonnes pratiques »). Un dispositif technique de blocage des Commandes est activé à cet effet sur le Site.

Les Produits proposés par le Pharmacien sont conformes à la législation française en vigueur, et aux normes applicables en France et dans l'Union Européenne.

Toutes les marques et références citées restent la propriété exclusive de leurs fabricants et producteurs respectifs et sont utilisées à la seule fin de faciliter l'information des Clients par l'identification et la nature des produits commercialisés.

Les caractéristiques des Produits en vente sur le Site (photographies et textes illustrant les produits notamment) sont communiquées à titre indicatif et non contractuel.

Les Produits sont proposés dans la limite de la disponibilité affichée sur le Site.

## **8. PRIX DES ARTICLES**

Le Client est informé que les prix des Produits en vente sur le Site sont fixés librement par le Pharmacien dans le respect des dispositions du Code de la santé publique et du Code de commerce.

Les prix sont indiqués sur le Site en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors participation aux frais de livraison qui sont clairement indiqués au moment de la Commande. (Voir l'article « Frais de livraison »)

Toutes nouvelles taxes ou contributions, sont susceptibles d'être répercutées sur le prix de vente des Produits, les taxes applicables étant celles en vigueur au jour de la Commande des Produits.

Le Pharmacien se réserve le droit de modifier les prix des Produits à tout moment, les Produits étant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de chaque Commande.

Le prix des Produits qui est facturé est donc celui indiqué lors de la Commande.

Le Client est informé que le prix des Produits en vente sur le Site est susceptible d'être différent du prix affiché pour ces mêmes Produits au sein de l'officine de pharmacie physique.

Des conditions particulières de vente peuvent être appliquées dans le cadre de l'offre de vente des Produits sur le Site. Si tel est le cas, elles sont énoncées précisément au sein de la description de l'offre et prévalent sur les présentes CGV.

**LES ARTICLES DEMEURENT L'ENTIERE PROPRIETE DU PHARMACIEN JUSQU'AU PAIEMENT COMPLET DU PRIX, CE QUE RECONNAIT ET ACCEPTE LE CLIENT.**

## **9. PAIEMENT DE LA COMMANDE**

Le prix facturé au Client est le prix indiqué au sein de la confirmation de la Commande qui sera adressée au Client par voie électronique.

La Commande est payable immédiatement, par carte bancaire (CB, Visa, MasterCard).

La facture est jointe au colis par le Pharmacien. Le Client a la possibilité de la réclamer sous format électronique au Pharmacien qui la mettra à sa disposition au sein de l'espace « Mes commandes » de son Compte.

Les transactions effectuées sur le Site sont confiées à une plateforme de paiement en ligne sécurisée.

Elles sont sécurisées par une solution qui présente des pages hautement sécurisées pour la saisie des données de paiement : numéro de carte, date d'expiration et le cryptogramme visuel.

Cette plateforme crypte puis transmet ces données de paiement vers la banque, en toute confidentialité et les rend inaccessibles à un tiers.

## **10. CONDITIONS DE LIVRAISON**

Les Produits sont envoyés par l'officine de pharmacie, sous la responsabilité du Pharmacien, en paquet scellé portant le nom et l'adresse du Client.

Le Client est expressément informé que le(s) médicament(s) commandé(s) sur le Site ne peut (vent) être livré(s) qu'à son domicile, à l'exclusion de tout autre lieu. En conséquence, le Client s'engage à

renseigner l'adresse de son domicile lors d'une Commande de médicament(s) afin de permettre leur livraison dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le Pharmacien veille à ce que les conditions de transport des Produits soient compatibles dans le respect du RCP (conditions particulières de conservation) et à ce que toutes explications et recommandations soient mises à disposition du Client.

Les Produits sont livrés en France métropolitaine, Corse, Monaco.

Le Client peut se voir proposer plusieurs modes de livraison qui sont à ses frais.

Le Client recevra par voie électronique un numéro de Commande confirmant sa bonne prise en charge. Le Client pourra également suivre sa Commande en se connectant à son Compte et en se rendant dans l'espace « Mes Commandes ».

Le Client est informé qu'il lui appartient de fournir exactement toutes les précisions nécessaires au bon acheminement de sa Commande et à la parfaite livraison (Code d'accès, spécification d'accès par exemple), afin de permettre au Pharmacien de satisfaire aux obligations de livraison telles que définies par le Code de la Santé Publique.

Un bon de livraison est inclus dans le colis, récapitulant les Produits commandés et effectivement livrés, ainsi qu'une facture.

Si l'adresse de livraison renseignée par le Client n'est pas valide et induit donc un retour du colis pour non réception à l'adresse indiquée, les frais de réexpédition du colis à la nouvelle adresse transmise seront à la charge du Client.

Le Client assume entièrement et exclusivement les risques relatifs aux Produits à compter de leur livraison.

Le Client peut également choisir de se déplacer à l'officine pour se voir délivrer sa Commande payée via le Site. Dans ce cas, le Pharmacien propose au Client de procéder à l'inscription dans son DP.

Dans ce cas, le Client pourra récupérer sa Commande vingt-quatre (24) heures après l'acceptation de la Commande par le Pharmacien, et ce dans la limite des heures d'ouverture de l'officine. Le Client s'engage alors à la récupérer dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires après acceptation de la Commande par le Pharmacien.

## **11. DELAIS DE LIVRAISON**

Les Commandes sont traitées par le Pharmacien en moyenne dans les 24 heures ouvrables à compter de la confirmation de la Commande par le Client.

Le Pharmacien s'engage à expédier la Commande dans un délai maximum de 30 (trente) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande par le Client.

Le délai effectif de livraison sera précisé dans le message de confirmation de Commande adressé au Client par le Pharmacien.

En cas de retard de livraison par rapport au délai maximum susvisé, le Client pourra enjoindre le Pharmacien, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception ou d'un email, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire de sept jours.



Si le Pharmacien ne s'est pas exécuté dans ce délai supplémentaire, le Client pourra annuler sa Commande par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception ou d'un email au Pharmacien.

Le contrat (et donc la vente) sera considéré comme rompu à la réception par le Pharmacien du message électronique ou du courrier recommandé par le biais duquel le Client l'informe de sa décision d'annulation, à moins que la livraison ne soit intervenue entre l'envoi et la réception du message électronique ou du courrier recommandé du Client.

Conformément à l'article L 138-2 du Code de la Consommation, le Client pourra également annuler immédiatement sa Commande lorsque le Pharmacien n'aura pas livré le Produit à l'expiration du délai de livraison indiqué dans le message de confirmation de la Commande, si la date ou le délai de livraison constituait une condition essentielle du contrat de vente, soit du fait des circonstances qui entourent la conclusion de la Commande, soit parce que le Client l'a expressément formulé auprès du Pharmacien avant la conclusion de la Commande.

Dans l'hypothèse où la Commande serait définitivement annulée, le Client obtiendra le remboursement du prix payé pour sa Commande dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation confirmée par voie électronique.

La somme versée par le Client sera de plein droit majorée de dix pourcents (10 %) si le remboursement intervient au plus tard trente (30) jours au-delà de ce terme de 14 jours, de vingt pourcents (20%) jusqu'à soixante (60) jours et de cinquante pourcents (50%) ultérieurement.

Dans l'hypothèse où le Client recevrait le colis après l'annulation de sa Commande, le Pharmacien procédera au remboursement des Produits et des frais de port aller, à réception de l'intégralité de ceux-ci dans leur parfait état d'origine.

Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du colis auprès du Client, notamment par le transporteur, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur. Si à l'occasion d'une même Commande, les dates de livraison de plusieurs Produits différent, la date de livraison est basée sur la date la plus éloignée de la date de commande.

## **12. FRAIS DE LIVRAISON**

Les frais de livraison de chaque Commande effectuée via le Site par le Client lui sont facturés.

Ces frais comprennent, les frais de ports, d'emballage et de traitement de la Commande.

Les frais de livraison pour la livraison des colis en France métropolitaine, en Corse et à Monaco sont définis dans la page « politique des frais de port » accessible en bas de chaque page du site web de l'officine que vous avez sélectionné.

## **13. GARANTIES**

Les Produits sont garantis contre les défauts de conformité et les vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil et L 211-1 et suivants du Code de la Consommation, et ce à compter de la livraison :

- article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement

cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- article 1648 alinéa 1 du Code Civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

- article L 211-4 du Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- article L 211-5 du Code de la consommation : pour être conforme au contrat, le bien doit :  
1/ Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2/ Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- article L 211-12 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Cette garantie permet au Client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes pour échange ou remboursement dans les conditions décrites ci-après (article 14 « ECHANGE/REMBOURSEMENT »).

#### **14. ECHANGE/ REMBOURSEMENT**

En cas d'erreur de délivrance, c'est-à-dire pour les cas où le Client reçoit un autre Produit que celui commandé ou un Produit détérioré, le Client s'engage à en informer dans les plus brefs délais le Pharmacien qui lui indiquera la procédure à suivre pour renvoyer son ou ses Produit(s).

Le ou les Produit(s) devront être retournés de préférence dans leur emballage d'origine avec les documents qui les accompagnent.

Le Client a alors le choix entre (1) l'annulation de la Commande du ou des Produit(s) non-conformes et le remboursement des sommes versées et (2) l'exécution de la Commande et l'échange du ou des Produits non conformes par un ou des Produit(s) conformes à la Commande. Le Client sera remboursé dans un délai maximum de 14 jours après réception du ou des Produit(s) retourné(s) d'un montant correspondant au prix du ou des Produit(s) acheté(s) sur le Site, frais de port déboursés pour la livraison du ou des Produits(s) inclus.

Lorsque le Client choisit de se déplacer à l'officine pour se voir délivrer sa Commande et qu'il ne respecte pas le délai de quinze (15) jours calendaires tel que défini au sein de l'article 10 des présentes, la Commande sera automatiquement annulée et le Pharmacien conservera et pourra dès lors remettre en vente le ou les Produit(s) objet(s) de la Commande.

Dans ce cas, le Client sera remboursé du montant correspondant au prix du ou des Produit(s) acheté(s) sur le Site, dans un délai maximum de 14 jours suivant la fin du délai de quinze (15) jours calendaires dont il dispose pour retirer sa Commande à l'officine.

Le Pharmacien effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de sa Commande, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre

moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

## **15. DROIT DE RETRACTATION – PRODUITS DE PARAPHARMACIE**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai de quatorze jours francs court à compter de la réception ou du retrait de la Commande. Toute réclamation effectuée en dehors de ce délai ne pourra être acceptée.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client souhaitant user de son droit de rétractation doit contacter le Pharmacien en vue de l'en informer au moyen du formulaire de rétractation qui figure en Annexe 1 soit par voie électronique à l'adresse soit par voie postale aux coordonnées la Pharmacie figurant décrites en tête des présentes CGV.

Le Client pourra également remplir et transmettre le formulaire de rétractation ou communiquer sa déclaration de rétractation en suivant la procédure « Retourner un article – rétractation » en se rendant dans l'espace « Mes commandes »

Le formulaire de rétractation ou la déclaration de rétractation devra être transmise par le Client au Pharmacien avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Le Client sera tenu de renvoyer ou de restituer au Pharmacien les produits de parapharmacie concernés par sa rétractation, à ses frais, à l'adresse indiquée par le Pharmacien et dans un délai maximum de quatorze jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter, sauf si le Pharmacien lui a proposé de récupérer lui-même lesdits produits.

Dans le cadre du droit de rétractation, les frais et risques liés au retour restent à la charge du Client.

Les Produits que le Client souhaite réexpédier au Pharmacien doivent impérativement être retournés correctement protégés, dans leur emballage d'origine non ouvert et dans un parfait état de revente (non abîmés, non endommagés, non utilisés ou salis par le Client).

**Conformément aux dispositions de l'article L 121-21-8 du code de la consommation, le Client reconnaît et accepte qu'il ne dispose pas de droit de rétractation pour les Produits de parapharmacie qui :**

- **du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;**
- **ont été descellés par le Client après leur livraison et ne peuvent être renvoyés pour des questions d'hygiène ou de protection de la santé.**
- Une fois le retour validé par le Pharmacien qui apprécie le bien-fondé de l'exercice du droit de rétractation (produit(s) retourné(s) dans le délai de quatorze jours, produit(s) retournés correctement protégés dans leur emballage d'origine non ouvert et dans un parfait état de revente (non abîmés, non endommagés, non utilisés ou salis par le Client, Produit(s) entrant dans le champ du droit de rétractation), le Pharmacien s'engage à rembourser le Client de l'intégralité du prix des produits de parapharmacie, ainsi que les frais de port inhérents à ces produits lorsque les produits ont été livrés et définis selon le barème « Politique des frais de

port » accessible en bas du Site du Pharmacien, dans les meilleurs délais et, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. ,

Les sommes dues au Client seront de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration de ce délai de 14 jours, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le Pharmacien effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de sa Commande, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le Pharmacien ne sera pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le Pharmacien.

## **16. DROIT DE RETRACTATION – MEDICAMENTS ET DISPOSITIFS MEDICAUX**

Le Client reconnaît et accepte qu'il ne bénéficie pas de droit de rétractation :

- pour les médicaments commandés via le Site conformément aux dispositions en vigueur de l'Arrêté de bonnes pratiques et de l'article L 121-16-1 2° du code de la consommation ;
- pour les dispositifs médicaux commandés via le Site conformément aux dispositions en vigueur de l'article L 121-16-1 2° du code de la consommation.

## **17. RECLAMATIONS**

Pour toute information ou question, pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer la garantie, le Client doit contacter le Pharmacien.

Le Client peut contacter le Pharmacien aux coordonnées précisées dans la rubrique « Qui sommes-nous ? » accessible à partir de toutes les pages du Site.

L'attention du Client est attirée sur les risques que représentent l'utilisation de moyens de communication non sécurisés (tels que l'utilisation d'un fax et d'une adresse email non sécurisés) dans le cadre de ses échanges avec le Pharmacien qui peuvent potentiellement contenir des Données de santé dites « sensibles » le concernant et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnée pourrait s'avérer dommageable pour le Client.

Il est donc recommandé au Client d'utiliser les moyens de communication sécurisés mis à sa disposition sur le Site pour adresser au Pharmacien ses réclamations. (Voir article « Protection des données personnelles »)

## **18. CONVENTION DE PREUVE**

Le Client reconnaît et accepte que les systèmes d'enregistrement de la Commande fassent preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Pharmacien et le Client.

Le Client reconnaît et accepte que la preuve de l'acceptation des CGV est caractérisée **en cochant** la mention « **J'accepte les Conditions Générales de Vente** ».

A cet effet, le Client reconnaît et accepte que les données informatisées conservées au sein des serveurs informatiques dans des conditions raisonnables de sécurité et d'intégrité, soient considérées, de manière irréfragable, comme la preuve de l'acceptation des termes des CGV et la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Pharmacien et le Client.

Le Pharmacien archivera les Commandes de ses Clients et les factures sur un support fiable et durable, conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil et en garantit l'accès au Client à tout moment s'il en fait la demande conformément aux dispositions de l'article L. 134-2 du Code de la consommation.

Le Client est informé que les factures détaillées incluant, le cas échéant les frais de port et susceptibles de contenir les Données de santé du Client sont archivées par le Pharmacien pendant trois ans en conformité avec les dispositions de l'Arrêté de bonnes pratiques.

En conséquence, sauf erreur manifeste du Pharmacien prouvée par le Client, ce dernier ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des CGV et du contenu de la Commande, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.

Ainsi, ces éléments constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par le Pharmacien dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

A tout moment, le Client a la faculté d'imprimer, de télécharger, et de conserver sur support papier et électronique un exemplaire des CGV.

## **19. RESPONSABILITE**

Le Pharmacien se réserve le droit de modifier les informations contenues dans son Site à tout moment et sans préavis.

Le Pharmacien s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les Produits vendus sur le Site et à assurer dans les meilleures conditions possibles la mise à jour des informations qui y sont diffusées.

Toutefois, le Pharmacien ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations mises à la disposition des Clients au sein du Site concernant les produits de parapharmacie.

Le Client reconnaît et accepte que les prix des Produits sont susceptibles de varier entre le Site et l'officine de pharmacie physique, et qu'en aucun cas cette différence de prix ne saurait fonder une demande de remboursement ni totale ni partielle des Produits achetés soit sur le Site, soit directement en officine de pharmacie.

La responsabilité du Pharmacien ne pourra pas être retenue en cas de manquement à l'une de ses obligations contractuelles résultant d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence rendue par les juridictions françaises.

Notamment le Pharmacien ne sera pas tenu responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution de Commandes, causés par des évènements hors de son contrôle (« Cas de Force Majeure »).

Un Cas de Force Majeure inclut tout acte, évènement, non-réalisation, omission ou accident au-delà du contrôle du Pharmacien et inclut en particulier (sans limitation) :

1. grèves, fermetures ou autres actions industrielles.
2. Agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non), ou menace ou préparation de guerre.
3. Feu, explosion, tempête, inondation, séisme, affaissement, épidémie ou autres catastrophes naturelles.
4. Impossibilité d'utiliser les transports par rails, bateaux, avions, routes ou autres moyens de transport privés ou publics.
5. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publiques et privées.
6. Actes, décrets, législation, règlementations ou restrictions de tous gouvernements.
7. Grève, défaillance ou accidents de transport maritime, postal ou autres.

L'exécution des CGV sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure et les délais d'exécution et de livraison seront prolongés d'autant. Le Pharmacien s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le Cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure.

Le Pharmacien est uniquement responsable de tout dommage direct et prévisible au moment de l'utilisation du Site ou de la conclusion du contrat de vente avec le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects.

## **20. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les Données personnelles collectées sur le Site sont destinées au Pharmacien, responsable du traitement ainsi mis en œuvre dans le cadre de la mise en ligne du Site, en tant que prolongement virtuel de son officine de pharmacie.

Les Données personnelles du Client collectées et traitées par le Pharmacien incluent non seulement ses Données mais également ses Données de santé notamment destinées à permettre au Pharmacien de s'assurer de l'adéquation de la Commande à l'état de santé du Client, et de déceler d'éventuelles contre-indication. Seules les Données marquées d'un astérisque sur les questionnaires sont obligatoires.

L'attention du Client est attirée sur la sensibilité de ses Données de santé, couvertes par le secret professionnel qui s'impose au Pharmacien et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnées est potentiellement susceptible de lui être dommageable.

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité sont donc mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des Données personnelles du Client (en ce compris ses données administratives et de santé) dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus

générale leur sécurité dans le respect des dispositions légales, et notamment de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatiques, aux Fichiers et aux Libertés, et de l'Arrêté de bonnes pratiques.

En particulier, le Client est sensibilisé aux risques que représentent l'utilisation de moyens de communication non sécurisés (tels que l'utilisation d'un fax et d'une adresse email non sécurisés) dans le cadre de ses échanges avec le Pharmacien qui peuvent potentiellement contenir des Données de santé le concernant.

C'est la raison pour laquelle sont mis à la disposition du Client sur le Site des moyens de communication propres à garantir la sécurité de ses Données personnelles issues de ses échanges avec le Pharmacien.

Le Client est donc invité à les utiliser pour contacter le Pharmacien.

Le Client est en outre informé que ses Données de santé sont conservées pendant 3 ans et sont hébergées auprès d'un hébergeur agréé au sens de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique. Son consentement exprès préalable et éclairé à l'hébergement des Données de santé auprès d'un hébergeur agréé par le ministère de la santé est recueilli par le biais d'une case à cocher lors de la création de son Compte.

Les factures sont conservées soit pendant 3 ans soit pendant 10 ans si le montant de la Commande dépasse 120 €.

Le Client est informé que ses Données à caractère personnel collectées lors de la création de son Compte sont obligatoires. A défaut, le Client ne pourra pas créer de compte et bénéficier du service de vente en ligne proposé par le Pharmacien.

Le Client est également informé que ses Données à caractère personnel et notamment ses Données de santé collectées par le biais du Questionnaire de santé sont obligatoires pour bénéficier du service de vente en ligne de médicaments proposé par le Pharmacien.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, et de rectification des données personnelles le concernant.

Le Client reconnaît qu'il peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en demandant la clôture de son compte.

Pour exercer ces droits, le Client peut contacter :

- soit le Pharmacien en indiquant ses coordonnées et ses références client aux coordonnées figurant dans la rubrique « Qui sommes-nous » accessible à partir de toutes les pages du Site, lequel se chargera d'orienter la demande vers l'hébergeur agréé de données de santé ;
- soit directement l'hébergeur agréé de données de santé, la société Pictime - Coreye, aux coordonnées suivantes : support@coreye.fr.

Chaque demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse de réponse. Cette réponse sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Lors de la saisie de Données au sein du Site et préalablement à leur collecte, tout Client dispose de la faculté d'accepter de recevoir des informations relatives aux Produits ou aux services du Pharmacien dans le respect de ses obligations déontologiques et de l'Arrêté de bonnes pratiques applicables.

Conformément à la législation en vigueur, de telles informations ne seront adressées au Client que, si et seulement si, il a accepté expressément de les recevoir. Le Client dispose à tout moment de la faculté de s'opposer sans frais à l'envoi de ces lettres d'information en cliquant sur le lien « se désabonner ».

Certaines pages du Site peuvent parfois contenir des images électroniques ou "balises web", qui permettent de compter le nombre de visiteurs de la page. Dans tous les cas, les renseignements obtenus via ces balises sont strictement anonymes et permettent simplement de rassembler des statistiques sur la fréquentation de certaines pages du Site, afin de mieux servir les Clients du Site. Aucune donnée à caractère personnel ne sera collectée par ces balises web.

## **21. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La reproduction ou l'utilisation de tout ou partie du contenu du Site et de la Plateforme est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites.

Sans préjudice des droits de fabricants et producteurs de Produits proposés à la vente sur le Site, et des droits du Pharmacien, DOCTIPHARMA en charge de la conception et de la maintenance techniques du Site est exclusivement titulaire des droits de propriété intellectuelle :

- sur la Plateforme , et notamment sur son arborescence, sur l'organisation et le titrage de ses rubriques, sur l'identité visuelle et graphique, sur son design, sur son ergonomie, ses fonctionnalités, sur les logiciels, textes, images animées ou fixes, sons, savoir-faire, dessins, graphismes et tout autre élément composant le Site,
- sur les bases de données techniques, leur structure conçues et gérées par DOCTIPHARMA pour les besoins de l'édition de la Plateforme,
- sur tous les éléments de conception du Site et de la Plateforme, qu'ils soient graphiques ou techniques, sauf ceux qui relèvent de la propriété du pharmacien,
- sur la marque, les noms, sigles, logos, couleurs, graphismes, ou autres signes qui pourraient être utilisés, réalisés ou mis en œuvre par DOCTIPHARMA.

Il est en conséquence interdit de reproduire sous quelque forme que ce soit, de manière directe ou indirecte, les éléments visés à l'alinéa précédent, ainsi que d'altérer les marques, brevets, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes figurant sur les éléments mis à disposition au sein du Site, et plus généralement d'utiliser ou exploiter ces éléments autrement que dans le cadre de l'exécution des présentes CGV.

Toute création de liens hypertextes vers la page d'accueil du Site, ou toute autre page du Site, est interdite.

## **22. MODIFICATION DES CGV**

Compte tenu des évolutions possibles du Site et de la réglementation, le Pharmacien se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV de manière unilatérale.



Les nouvelles CGV seront, le cas échéant, portées à la connaissance du Client par modification en ligne et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

### **23. SOLUTION AMIABLE**

En cas de conflit ou de litige entre les Parties portant sur l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, le Client est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

### **24. DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français compétents, à défaut d'accord amiable entre le Client et le Pharmacien à l'issue d'un délai de 15 jours.

## ANNEXE 1

# Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter suite à votre Commande :

À l'attention de Madame Schwartz

Pharmacie Schwartz  
28 Rue Saint François 57350 Stiring Wendel  
<http://pharmacie-schwartz-stiring-wendel.doctipharma.fr/>

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande (\*) ci-dessous :

— Produit(s) .....

— Commandé le / reçu le .....

— Nom du Client

.....

— Adresse du Client : .....

Date : .....

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :