Dernière mise à jour le 27/02/2024.

Article 1 - Préambule

La Pharmacie PHARMACIE DE LA TOUR (ci-après dénommée la « Pharmacie ») est une pharmacie d'Officine exerçant ses activités sous le numéro de licence n° 1204 du 5 mai 1998. Son siège social est situé au 38 Route de Lyon, 69740 Genas. Son numéro SIRET est le 84772164400015. Le pharmacien titulaire de l'officine est Madame/Monsieur David Tarnaud enregistré(e) à l'Ordre National des Pharmaciens sous le numéro 10001763092.

Le numéro de téléphone de la Pharmacie est le 04 72 47 07 77 et elle est joignable à l'adresse mail suivante contact@pharmacie-tour-genas.com.

La Pharmacie a obtenu l'autorisation de l'Agence Régionale de la Santé "ARS Auvergne-Rhône-Alpes - 241 Rue Garibaldi, 69003 Lyon".

Le site Internet de la Pharmacie Pharmacie de la Tour (ci-après dénommée « Officine en ligne ») est conçu, hébergé et maintenu techniquement par la société MESOIGNER SARL (RCS BORDEAUX 791 866 478), dont le siège social est situé à la Cité Numérique, B2.2, 406 Boulevard Jean-Jacques Bosc, 33130 BEGLES, laquelle est une entreprise de services numériques. À ce titre, MESOIGNER SARL agit en tant que prestataire technique de la Pharmacie en ce qui concerne ledit site Internet. Les publications et la gestion de l'Officine en ligne sont réalisées par la Pharmacie.

L'officine en ligne est une extension commerciale des activités économiques de la Pharmacie sur Internet.

Tout internaute (ci-après dénommé "le Client") qui accède à l'Officine en ligne est libre d'y commander des médicaments à prescription facultative et/ou des produits parapharmaceutiques pour son usage personnel.

La vente de médicaments non soumis à prescription obligatoire et/ou de produits parapharmaceutiques s'effectue directement entre les Clients et la Pharmacie. À ce titre, et en tant que prestataire technique, MESOIGNER SARL n'a qu'un rôle technique et n'intervient à aucun moment dans la vente en ligne de médicaments à prescription facultative et/ou de produits parapharmaceutiques.

Le processus de commande et l'offre du service de livraison proposée aux Clients diffèrent selon les produits achetés (médicament à prescription facultative et/ou produit de parapharmacie). Des documents justificatifs peuvent être exigés par la Pharmacie afin de valider la commande et/ou en prendre possession par livraison à domicile, lorsque cette option est disponible ou en se rendant à la Pharmacie.

Article 2 - Objet des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Dans le cadre des dispositions du Code de la santé publique applicables au commerce électronique de médicaments, les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après dénommées les « CGVU ») définissent et encadrent les conditions de vente en ligne de médicaments à prescription facultative et/ou de produits parapharmaceutiques (ci-après dénommés les « Produits ») sur l'Officine en ligne.

Les CGVU s'appliquent à tout achat accompli sur l'Officine en ligne par un Client situé en France métropolitaine (Corse comprise), en Martinique ou à La Réunion, et pour toute livraison exclusivement effectuée sur le territoire métropolitain français, y compris en Corse, sur le territoire martiniquais ou réunionnais.

Article 3 - Champ d'application / acceptation des CGVU / Conditions d'accès à l'Officine en ligne

Article 3.1 – Champ d'application et acceptation des CGVU

Conformément à la législation en vigueur, les CGVU sont mises à disposition de tout Client qui accède et consulte l'Officine en ligne sans obligation d'achat.

En accédant et s'inscrivant sur l'Officine en ligne, le Client s'engage à se conformer aux CGVU, sans restriction, ni réserve, et déclare disposer au préalable d'un accès Internet, en connaître les règles et les usages, les capacités et performances techniques et disposer de tous les matériels et logiciels nécessaires à la navigation sur Internet.

Les CGVU sont applicables dans le cadre de toute vente de Produit(s) et au jour de la passation de toute commande de Produit(s).

Les CGVU sont applicables à tout Client qui achète un ou plusieurs Produits sur l'Officine en ligne. Seules les personnes âgées d'au moins seize (16) ans sont autorisées à acheter des Produits.

En cochant la case dévolue à cet effet en amont du processus d'achat du/des Produit(s) sur l'Officine en ligne, le Client accepte les CGVU, sans restriction, ni réserve.

L'acceptation ferme et définitive de la vente se traduit par l'acceptation des CGVU et la validation définitive de la commande. À cette fin, le Client renseigne librement ses coordonnées bancaires, l'Officine en ligne garantissant au Client un paiement sécurisé.

Article 3.2 - Conditions d'accès à l'Officine en ligne

La Pharmacie s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rendre l'Officine en ligne disponible pour une utilisation aussi ininterrompue que possible.

Malgré tout le soin apporté, des temps d'arrêt ne peuvent toutefois pas être exclus, comme dans l'hypothèse d'un cas de force majeure ou d'un événement hors de son contrôle, notamment les perturbations ou interruptions des réseaux d'accès, défaillance des équipements informatiques ou téléphoniques du Client et, de manière plus générale, tout événement lié aux conditions d'accès à Internet et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance, d'améliorations et/ou modifications nécessaires au bon fonctionnement de l'Officine en ligne.

La Pharmacie ne pourra donc pas être tenue responsable des difficultés rencontrées par le Client lors de sa connexion et des éventuelles interruptions du réseau.

La Pharmacie se réserve en outre le droit d'interrompre l'accès à l'Officine en ligne dans son intégralité, de modifier ou de supprimer de plein droit certaines des fonctionnalités de l'Officine en ligne, sans préavis, ni indemnité.

Le Client ne peut faire valoir aucune prétention, ni réclamation à l'encontre de la Pharmacie du fait d'une interruption ou d'une perturbation de l'Officine en ligne.

Le client garantit la Pharmacie contre toute utilisation illicite, non conforme et /ou non autorisée des informations accessibles via l'Officine en ligne. En utilisant ledit site, le Client s'engage à ne pas surcharger, attaquer, modifier ou altérer l'Officine en ligne, logiciels, matériels et/ou serveurs associés.

Le client est seul responsable de l'utilisation des informations accessibles via l'Officine en ligne, que la Pharmacie se réserve le droit de modifier à tout moment, notamment pour actualisation.

Le client s'engage à respecter les usages d'Internet et la règlementation en vigueur et à ne pas divulguer via l'Officine en ligne des informations illégales, à caractère injurieux, raciste ou xénophobe, incitant aux crimes, aux délits, à la haine, ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image ou au droit d'auteur.

Le client est seul responsable de l'identité qu'il décline et des informations qu'il adresse. Les commentaires ou publications sont modérées a priori: elles sont publiées après lecture par la Pharmacie qui se réserve le droit de refuser leur publication ou de les supprimer, à sa seule discrétion.

Toute utilisation de donnée réalisée à partir de l’adresse électronique du Client est réputée avoir été réalisée par celui-ci.

La Pharmacie ne garantit en aucune manière l’exactitude, ni l’exhaustivité des informations offertes par les sites référencés. La Pharmacie ne pourra être ni recherchée ni inquiétée à raison des contenus extraits des flux RSS relayés sur l'Officine en ligne.

Le client déclare expressément accepter les caractéristiques et limites d'Internet, et reconnaît, notamment: que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou être protégées par un droit de propriété intellectuelle, qu'il lui appartient de prendre toute mesure pour protéger son équipement informatique et ses propres données contre tout virus circulant sur Internet.

Article 4 - Médicaments à prescription facultative

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la Santé Publique « seuls peuvent faire l'objet de commerce électronique les médicaments qui ne sont pas soumis à prescription obligatoire », ce que le Client reconnaît et accepte.

Pour tous médicaments dont la délivrance exige la présentation d'une ordonnance, le Client doit se déplacer dans une officine afin de pouvoir, d'une part, présenter l'original de sa prescription à un pharmacien, et d'autre part, en effectuer le paiement.

Les Produits n'étant pas soumis à prescription obligatoire peuvent être directement achetés sur l'Officine en ligne, sous réserve de respecter le processus d'achat lié à la vente des médicaments non soumis à prescription obligatoire décrit dans le processus de commande ci-dessous.

Ces mêmes Produits achetés via l'Officine en ligne peuvent ensuite être retirés par le Client à la Pharmacie ou lui être livrés directement à son domicile si la Pharmacie propose cette option.

Article 5 - Processus de commande de Produits en ligne

La vente de l'ensemble des Produits sur l'Officine en ligne est exclusivement limitée à la France métropolitaine, Corse comprise, la Martinique et La Réunion. En conséquence, seules les personnes situées sur ce territoire sont autorisées à commander des Produits sur l'Officine en ligne. Toute commande devant être livrée hors de la France métropolitaine, Corse comprise, la Martinique ou La Réunion, est automatiquement annulée.

Le Client accomplit sa commande sur l'Officine en ligne à partir du catalogue de Produits disponibles et au moyen du formulaire de commande prévu à cet effet.

Après acceptation des CGVU et renseignement des coordonnées bancaires, le Client valide en ligne et définitivement sa commande de Produits en cliquant sur le bouton électronique prévu à cet effet.

Toute commande acceptée et validée vaut acceptation du prix total de la commande, en Euros (€) et toutes taxes comprise (TTC) des Produits achetés par le Client et des frais de livraison éventuellement pratiqués.

Le processus d'achat sur l'Officine en ligne se déroule selon le processus suivant :

- Identification du Client avec création obligatoire d'un compte client
- Choix et mise au panier de commande du/des Produit(s)
- Consultation de la/les notice(s) du/des médicament(s) non soumis à prescription obligatoire mis au panier de commande

- Le Client s'engage à ne pas dépasser la quantité maximale de médicaments à prescription facultative dont il est informé lors d'une mise au panier excédentaire (une quantité supérieure à ce qui est recommandé dans les notices desdits médicaments est automatiquement bloquée lors de la mise au panier). Il est strictement interdit de passer une seconde commande dans le but de déjouer la quantité maximale commandable du médicament concerné.
- Renseignement d'un questionnaire de santé pour toute commande de médicaments non soumis à prescription obligatoire et attestation de la véracité des informations de santé renseignées
- Indication des adresses de facturation et de livraison
- Indication obligatoire d'un numéro de téléphone pour contact en cas de besoin relatif à la commande
- Choix du mode de retrait de la commande : à la Pharmacie ou par livraison si proposée sur l'Officine en ligne
- Attestation de la validité des informations de santé déclarées préalablement
- Prise de connaissance et acceptation obligatoire des CGVU
- Le Client recevra directement une facture insérée dans le colis contenant les Produits commandés
- Récapitulatif de la commande avec indication des prix et frais divers, notamment les frais de livraison
- Choix du mode de paiement (cf. article 14 "Mode de paiement" des CGVU)
- Renseignement des coordonnées bancaires
- Acceptation, validation et paiement de la commande (sécurisé avec HTTPS et 3D-Secure)
- Envoi automatique au Client d'un courrier électronique de confirmation de la commande à l'adresse électronique telle qu'indiquée par le Client lors de sa commande
- Acceptation par le Client du fait que le paiement en ligne de la commande ne vaut pas acceptation de délivrance du pharmacien
- Le dossier pharmaceutique (DP) est alimenté par le pharmacien. Le Client peut demander à son pharmacien que certaines dispensations de médicaments ne soient pas inscrites dans son DP, ou lui refuser l'accès à son DP sur simple demande.

La livraison de la commande n'est prise en charge et gérée qu'à compter de la confirmation de la prise en compte du paiement par l'organisme bancaire de la Pharmacie.

Toute erreur de renseignement et/ou de saisie lors de la commande est susceptible de vicier la commande, d'empêcher son paiement et/ou de rendre la livraison impossible. À ce titre, il est conseillé au Client de bien faire attention aux renseignements qu'il donne et à sa saisie d'informations. De même, il est conseillé au Client de bien prendre connaissance et relire son récapitulatif de commande autant que les CGVU. En cas d'erreur de quelque nature que ce soit, la Pharmacie concernée se réserve le droit de bloquer, d'annuler ou de ne pas honorer la commande.

Les laboratoires Pierre Fabre Dermo Cosmétique (A-derma, Avène, Ducray, Elancyl, Klorane, Galénic et René Furterer) limite la vente de leurs Produits à six (6) références identiques vendues à un même Client au cours d'une période de quinze (15) jours consécutifs. Les laboratoires Pierre Fabre Dermo Cosmétique doivent être informés de toute demande de livraison supérieure à ce nombre.

Article 6 - Politique de confidentialité - Protection des données à caractère personnel

Toutes les opérations en ligne impliquant des opérations de collecte, de traitement et de conservation de données à caractère personnel sont réalisées par la Pharmacie uniquement sur la base du consentement de chaque Client et de façon conforme au Règlement Général (UE) sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.

La société MESOIGNER SARL n'est en aucun cas propriétaire des fichiers traités, lesquels appartiennent à la Pharmacie.

La simple visite de l'Officine en ligne entraîne la collecte de l'adresse IP de l'utilisateur dans les fichiers de journalisation de la société MESOIGNER SARL qui sera conservée pendant un an à compter de leur collecte, avant d'être définitivement supprimée.

Par ailleurs, tous les fichiers comportant des données de santé à caractère personnel font l'objet d'une conservation sur des serveurs informatiques gérés et sécurisés par un hébergeur de données répondant à toutes les obligations légales applicables en matière de conservation des données de santé.

Pour plus de détails concernant nos engagements en matière de protection de données à caractère personnel, la

gestion des cookies utilisés, les traitements des données réalisés par l'Officine en ligne, et les droits afférents à la protection des données à caractère personnel ainsi que leurs modalités d'exercice, le Client est invité à consulter la

Politique de confidentialité.

Bien que nous n'effectuions aucun démarchage téléphonique, conformément à l'Article L223-2 du code de la Consommation toute personne qui fournit ses coordonnées téléphoniques lors de son inscription sur le site internet de la pharmacie a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, au moyen du dispositif BLOCTEL https://www.bloctel.gouv.fr.

Article 7 - Suivi de commande

Sur l'Officine en ligne, le Client dispose de fonctionnalités de suivi de sa commande. Lesdites fonctionnalités sont accessibles dans la page "mon compte" en dessous des informations personnelles.

Article 8 - Disponibilité de Produits

Dans le cas d'une erreur ou d'un problème de stock lors de la commande sur l'Officine en ligne, le Client a la possibilité d'annuler l'achat du Produit concerné ou d'annuler l'ensemble de la commande concernée. Dès la validation de l'annulation de la commande par la Pharmacie, le patient sera alors remboursé par un ordre de virement sur son compte bancaire sous un délai maximal de quarante-huit (48) heures.

Article 9 - Contacts

Pour toute question relative aux Produits, à une commande et/ou au suivi d'une commande, le Client est invité à consulter les coordonnées de contact mis à sa disposition sur l'Officine en ligne. Des horaires de disponibilité de la pharmacie sont indiqués.

En outre, le Client peut utiliser le service électronique de messagerie directe mis à disposition sur l'Officine en ligne pour effectuer toute demande auprès de la Pharmacie.

Article 10 - Utilisation frauduleuse de coordonnées bancaires

Tout Client qui soupçonne une utilisation frauduleuse de ses coordonnées bancaire suite à une commande effectuée sur l'Officine en ligne doit obligatoirement contacter la Pharmacie dont les coordonnées sont disponibles sur l'Officine en ligne.

Article 11 - Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Pharmacie dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support durable pouvant être produit en tant que preuve.

Article 12 - Les Produits

Les Produits sont proposés à la vente en ligne sur l'Officine en ligne dans la limite des stocks disponibles.

Au sein de l'Officine en ligne, les photos des médicaments non soumis à prescription obligatoire représentent le

médicament tel qu'il est proposé à la pharmacie. Ils sont affichés, décrits et présentés de manière claire et non ambiguë. Concernant les Produits de parapharmacie, ces derniers sont présentés de façon claire et non ambiguë sans pouvoir garantir leur totale et/ou exacte conformité. À ce titre, une description de chaque Produit et au moins un visuel de conditionnement sont proposés. Les éléments de parapharmacie ne comportent qu'un caractère informatif et l'aspect du Produit reçu peut différer de celui affiché sur l'Officine en ligne.

En l'état actuel de la technique et des connaissances, il n'est pas possible de garantir l'affichage des visuels de conditionnement des Produits sur l'Officine en ligne. La pharmacie autant que son prestataire font tous leurs efforts pour mettre à disposition des visuels correspondant aux Produits retirés ou reçus sans pour autant en garantir la conformité.

Article 13 - Prix des Produits

Les prix des Produits tels qu'affichés sont indiqués toutes taxes comprises (TTC), en euros (€) et sont ceux pratiqués au jour de la validation ferme et définitive de la vente sur l'Officine en ligne, sous réserve de disponibilité à cette date desdits Produits.

Toute indisponibilité de Produit est prise en charge, conformément aux dispositions de l'article "Disponibilité de produits" des CGVU. L'indisponibilité d'un Produit annule sa vente et est remboursée au Client. En cas de nouvelle disponibilité du ou des Produits dont la vente a été annulée, les prix pratiqués, en cas de modification de prix, sont ceux tels qu'indiqués au jour de la nouvelle commande desdits Produits effectuée par le Client.

Toute modification de prix affichée prend effet au jour de sa mise en ligne sur l'Officine en ligne. La Pharmacie applique les tarifs en vigueur indiqués en ligne au moment de la commande.

À aucun moment, les paiements effectués ne sont ni ne peuvent être considérés comme des arrhes ou des acomptes.

Article 14 - Mode de paiement

Le Client est libre de choisir son mode de paiement pour régler sa commande en fonction des choix mis à sa disposition sur l'Officine en ligne.

Le Client garantit à la pharmacie qu'il est le titulaire du compte bancaire utilisé ou qu'il dispose de toutes les autorisations lui permettant de l'utiliser.

En cas de problème ou de réclamation quelconque émanant du Client, ou d'une quelconque personne tierce intéressée au titre de la commande ou de son paiement, la pharmacie se réserve le droit de suspendre la commande, sa gestion et/ou la livraison des Produits. Ceci vaut même si la commande a été payée.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire ou de non-paiement ou de règlement partiel de la commande, et ce même si un courrier électronique de confirmation de commande a été envoyé – de manière automatique – au Client, la commande ne peut être livrée.

La pharmacie se réserve le droit de demander une ou plusieurs vérifications au Client en cas de problème dans le paiement de sa commande. À ce titre, il peut notamment être demandé à ce qu'il fournisse une copie de sa pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée et acceptée par la pharmacie qu'après réception et vérification des pièces demandées.

Article 15 - Modalités de livraison des Produits

Article 15.1 - Délai d'expédition des livraisons postales

La Pharmacie s'engage à préparer la commande et à l'expédier à l'adresse indiquée par le Client dans les quarante-huit (48) heures suivant la validation de la commande. En cas de nécessité de réapprovisionnement du Produit commandé, le Client est informé que le délai de livraison sera de soixante-douze (72) heures.

Article 15.2 - Erreur de livraison et réclamations

En cas d'erreur de délivrance, c'est-à-dire dansles cas où le Client reçoit un autre Produit que celui commandé ou un Produit détérioré, le Client dispose d'un droit de réclamation qu'il peut exercer auprès de la Pharmacie. Le Client dispose également de la possibilité d'agir en garanties légales, tel qu'indiqué à l'article "Garanties légales de la Pharmacie" ci-après.

Article 16 - Garanties légales de la Pharmacie

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien

Article 17 - Droit de rétractation

Article 17.1 - Absence de Droit de rétractation

Aucun droit de rétractation ne peut être exercé pour les médicaments dans la mesure où ceux-ci sont des produits de santé qui, du fait de leur nature, sont susceptibles de se détériorer et de casser les impératifs de sécurité de la chaîne du médicament. L'absence du droit de rétractation se justifie par les impératifs de sécurité de la chaîne d'approvisionnement. En effet, un Produit sorti du circuit de distribution et de délivrance ne peut le réintégrer. Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé concernant les biens suivants : 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

Article 17.2 - Droit de rétractation

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours, hormis pour les biens cités à l'article 17.1 des présentes conditions générales de vente.

Article 17.3 - Procédure de rétractation

Pour tous les autres biens de consommation qui ne sont pas entendus au sens de l'article L221-28 du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du jour où il prend possession de sa commande. Ce droit est obligatoirement exercé directement auprès de la pharmacie.
Le Client dispose de la possibilité de se rétracter en complétant le formulaire de rétractation suivant : cliquez sur le lien, et en le transmettant à la Pharmacie dont les coordonnées sont précisées dans le formulaire, ainsi que dans les mentions légales.

Article 18 - Réclamation du Client

En cas de réclamation, le Client doit dans un premier temps contacter la Pharmacie, dont les coordonnées sont indiquées sur l'Officine en ligne, sur son site Internet, par email ou par courrier afin de convenir d'une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout consommateur dispose du droit, après s'être préalablement adressé par écrit à la Pharmacie, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à celle-ci.

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges portant sur des services de santé fournis par des professionnels de la santé (délivrance de médicaments et/ou fourniture de dispositifs médicaux).

Tout Client dispose donc de la possibilité de recourir à une médiation auprès au Président du Conseil Régional de l'Ordre dont dépend la Pharmacie, les coordonnées sont disponibles en cliquant sur le lien suivant http://www.ordre.pharmacien.fr/.

« Pharmacie de la Tour » adhère au service de médiation « Devigny médiation ». Si vous souhaitez saisir ce médiateur, vous pouvez remplir directement le formulaire en cliquant sur le lien suivant : https://devignymediation.fr/saisir-le-mediateur.php ou par courrier, à l'adresse postale suivante :

DEVIGNY MEDIATION
11, RUE DE L'ÉTANG
49220 - THORIGNÉ D'ANJOU

Votre dossier de réclamation doit obligatoirement contenir :

- vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone fixe et portable, ainsi que votre courriel,

- le nom du professionnel qui vous a vendu un bien ou un service (nom du magasin ou de la personne), adresse et numéro de téléphone du professionnel,
- l'exposé de la réclamation,
- la preuve d'achat (facture ou ticket de caisse),
- le courrier de réclamation que vous avez adressé au service clients ou, à défaut, au professionnel,
- tous autres documents nécessaires à la compréhension de votre réclamation (contrat, expertise, photos etc).

Nous vous rappelons qu'avant de saisir le médiateur, vous devez impérativement nous avoir préalablement contactés pour tenter de régler le litige. Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous invitons donc à nous contacter en utilisant la « messagerie sécurisée ».

Si vous avez besoin d'information complémentaire sur la façon de réaliser la demande de médiation, vous pouvez demander ces informations sur : contact@devignymediation.fr.

Article 19 - Force majeure

En cas de survenance d'un évènement de force majeure, ni la Pharmacie ni le Client ne peuvent être tenus responsables d'un manquement à l'une de leurs obligations, telles que stipulées au titre des CGVU et/ou de la commande.

Il y a cas de force majeure, au sens de la réglementation en vigueur, dans notamment par exemple l'hypothèse des évènements suivants: inondation, grève, émeute, incendie, catastrophe naturelle, épidémie, pandémie, acte d'un ennemi public, guerre, embargo, injonction ou restriction imposée par les pouvoirs publics.

Article 20 - Propriété Intellectuelle

L'ensemble de l'Officine en ligne relève de la législation française sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Tous les éléments présents sur l'Officine en ligne (textes, images, marques, logos, photos, etc.) sont la propriété exclusive de la Société MESOIGNER SARL. Les marques et logos figurant sur le Site sont des marques protégées par MESOIGNER SARL ou PLUS PHARMACIE SA, Groupement de la Pharmacie, et sont soumis à la législation applicable en matière de droit d'auteur et de propriété intellectuelle. Aucune licence ou autre droit d'usage d'un quelconque droit de propriété intellectuelle n'est consenti au Client. Toute reproduction, représentation, diffusion, en tout ou partie du contenu de l'Officine en ligne, sur quelque support ou par tout procédé que ce soit, ou mise à disposition de tiers, de quelque manière que ce soit, sont interdites. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Article 21 - Liens hypertextes

L'officine en ligne propose des liens vers d'autres sites Internet de tiers (ci-après dénommés « Liens hypertextes »).

La Pharmacie s'engage à indiquer systématiquement au Client vers quel site il sera redirigé.

Ces Liens hypertextes établis en direction d'autres sites Internet ne sauraient engager la responsabilité de la Pharmacie, notamment s'agissant de leur contenu. Ces sites demeurent totalement indépendants de la Pharmacie et ne font l'objet d'aucun contrôle par la Pharmacie, de sorte que le Client reconnaît que la Pharmacie n'assume aucune responsabilité relative à la mise à disposition de ces ressources. Le client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Liens hypertextes qu'il utilise.

Aucuns Liens hypertextes de sites externes ne pourront être établis en direction de l'Officine en ligne sans l'accord préalable et écrit de la Pharmacie.

Article 22 - Responsabilité

La Pharmacie garantit avoir mis en œuvre et mettre en œuvre tous les moyens pour que les Clients disposent, par

l’intermédiaire de l'Officine en ligne de données et bases de données fiables et actualisées. Toutefois, la Pharmacie ne peut garantir l’exactitude, la précision, la mise à jour ou l’exhaustivité des informations contenues sur l'Officine en ligne. Ces informations ont un caractère strictement informatif, elles n'emportent aucun engagement juridique ni accord contractuel de la part de la Pharmacie qui se réserve par ailleurs la faculté d'en modifier les caractéristiques, à tout moment, sans préavis, ni indemnité. En conséquence, la responsabilité de la Pharmacie ne saurait être engagée pour toute omission, imprécision ou inexactitude relative aux informations contenues sur l'Officine en ligne ou des conséquences directes ou indirectes en résultant.

La Pharmacie décline toute responsabilité pour tous dommages quelles qu’en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoquées à raison de l’accès à l'Officine en ligne par le Client ou de l’impossibilité d’y accéder, de l’utilisation de l'Officine en ligne ou de ses contenus, incluant toutes détériorations, pertes de données ou virus qui pourraient infecter l’équipement informatique ou tout autre matériel du Client.

Article 23 - Divers

Article 23.1 - Intégralité des CGVU

Les CGVU constituent l'intégralité des accords de dispensation des médicaments par voie électronique acceptés à distance par le Client.

Article 23.2 - Modification des CGVU

La Pharmacie se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux CGVU et au contenu de l'Officine en ligne, notamment pour actualisation. Lesdites modifications prennent effet au jour de leur mise en ligne sur l'Officine en ligne.

Dans ce cas, le Client sera expressément informé par la Pharmacie des modifications relatives aux Conditions d'utilisation et devra les accepter à nouveau.

Article 23.3 - Nullité des CGVU

Si l'une quelconque des stipulations des CGVU est déclarée nulle ou non-écrite au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision de justice passée en force de chose jugée, elle n'est en aucun cas susceptible d'entraîner la nullité des CGVU ni d'altérer la validité de toute autre stipulation.

Article 23.4 - Renonciation

Le fait de ne pas revendiquer l'application d'une quelconque clause des CGVU ou d'acquiescer son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme une renonciation aux droits applicables au titre de ladite clause.

Article 23.5 – Crédits photos

A titre informatif, les photos utilisées sur le Site proviennent d’une base de données d’image libres de droit.

Article 23.6 - Droit et langue applicables / Attribution de juridiction

Les CGVU sont régies et soumises à la loi française, seul droit applicable en la matière.

Les CGVU sont rédigées en langue française, seule langue applicable en la matière. Toute traduction des CGVU

ne peut avoir qu'un caractère informatif.

TOUT LITIGE OU DIFFEREND RELATIF AU SITE OU A LA VALIDITE, L'INTERPRETATATION ET/OU L'EXECUTION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE L'UNE DES JURIDICTIONS TERRITORIALEMENT COMPETENTE EN VERTU DU CODE DE LA PROCEDURE CIVILE, OU LA JURIDICTION DU LIEU OU LE CLIENT DEMEURAIT AU MOMENT DE LA CONCLUSION DU CONTRAT OU DE LA SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE