

Conditions Générales de Vente

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent exclusivement les relations contractuelles entre, d'une part, le site Internet <http://www.pharmacie-notredamedemonts.com> (ci-après désigné « le Site »), exploité par la **PHARMACIE de Notre Dame De Monts** – située au 37 avenue de la mer 85690 Notre dame de monts, Siren: 398 738 849 RCS La Roche/Yon-(ci-après désigné le « Vendeur ») et, d'autre part, tout consommateur client du site (ci-après désigné le « Client »).

Les Conditions Générales de Vente visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et services entre le Vendeur et le Client. Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande.

Aussi, le Client est invité à venir consulter cette page régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

Le fait pour toute personne de commander un produit proposé à la vente sur le site internet de la **PHARMACIE de Notre Dame De Monts** emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont l'acheteur reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

En tant que membre d'un réseau de distribution sélective, la **PHARMACIE de Notre Dame De Monts** vend les produits présents sur son site internet uniquement au détail et à des consommateurs finaux. Toute commande ne correspondant pas manifestement à une vente au détail et, plus généralement, toute commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par la **PHARMACIE de Notre Dame De Monts** comme nulle et non avenue.

Retrouvez tous les détails et toutes les autorisations de vente dans la rubrique Mentions légales.

Objet

Le Vendeur propose à la vente en ligne les produits habituellement vendus dans son officine dans les catégories parapharmacies et médicaments familiales. Les médicaments délivrés sur prescription médicale sont exclus de ce mode de délivrance.

Le Service client peut renseigner et conseiller le client quand au choix de ses produits et répondre à ces questions par mail ou téléphone

Le Client se connecte au site internet et, en remplissant son panier d'achats, passe commande des produits qu'il a choisi en naviguant sur le site. Les produits achetés sont payés en ligne au moyen d'une des solutions proposées sur le site. Le Site confirme l'acceptation de la commande par e-mail et les produits sont livrés au client. Les produits sont expédiés et facturés par le Vendeur.

Les caractéristiques prix et produits

Préambule

Avant toute commande, le Client doit bien s'informer sur les caractéristiques et compositions des produits et s'assurer qu'il ne risque aucune incompatibilité ou réactions allergiques connues.

En toutes circonstances, le Client s'engage à respecter les modes d'emploi et notices d'utilisation des produits.

Caractéristiques Produits

Conformément à l'article L.111-1 du code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander. Le Site met tout en œuvre afin de bien informer le client sur les caractéristiques des produits selon les informations reçues par ses fournisseurs afin que le Client bénéficie de toutes les indications avant sa commande.

Bien que vigilant sur l'évolution des produits et de leurs packaging, le Site informe le Client sur le fait que les visuels du site ne soit pas contractuels. De même, en fonction de la résolution et du support numérique du Client, les couleurs peuvent varier et s'éloigner de la réalité.

Si le descriptif produit ne correspond pas au produit réel, le Vendeur s'engage à en informer le Client avant l'envoi de la commande et à compenser, remplacer ou annuler et rembourser le produit selon le désir du Client.

Le Vendeur est susceptible de modifier l'assortiment de produits proposés à la vente sur son site internet, en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs, sans préjudice des commandes passées par l'acheteur.

Le Vendeur attire l'attention du Client sur le fait que la vente des produits La Roche Posay, Vichy, Roger & Gallet, Innéov et Skinceuticals est limitée à l'Espace Economique Européen et aux territoires de l'Association Européenne de Libre Echange (Norvège, Suisse, Islande, Liechtenstein.)

La vente des produits La Roche Posay, Vichy et Roger & Gallet est limitée aux visiteurs du site qui sont établis ou résidents dans l'espace Economique Européen ou dans les territoires de l'Association Européenne de Libre Echange (Norvège, Suisse, Islande et Liechtenstein).

La vente des produits La Roche Posay, Vichy et Roger & Gallet est limitée à six (6) produits identiques par jour, par commande et/ou par personne. Toute demande de livraison supérieure à ce nombre sera refusée et le fournisseur en sera informé. Les ventes de produits sont réservées aux personnes physiques pour leur usage et consommation personnels et aux distributeurs agréés.

Disponibilité des produits

Les offres présentées par le Vendeur sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Les stocks sont mis à jour quotidiennement mais pas en temps réel. Un produit indiqué en stock peut avoir été vendu dans l'officine entre le moment de la commande et la préparation de celle-ci. Dans ce cas, le site s'engage à prévenir rapidement le client par mail ou téléphone et à rendre le produit disponible dans les plus brefs délais ou à rembourser celui-ci selon la demande du client.

Les prix

Les prix pratiqués par le vendeur peuvent différer entre l'officine et le Site.

Sur les fiches produits du Site, les prix sont indiqués en EURO et TTC. Ces prix n'intègrent pas la participation aux frais de port facturés en sus lors du récapitulatif de commande (voir plus bas la partie sur les frais de port). Le Client est informé du montant total détaillé de la commande avant le paiement de celle-ci.

Les produits du Site sont soumis à la TVA françaises. Tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par le Vendeur au sein de son site internet à la date d'application du changement.

Le Site se réserve le droit de modifier le prix des produits à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande par le client.

Les prix ne comprennent pas les coûts éventuels engendrés par l'utilisation du site via une connexion téléphonique.

Le Vendeur ne rembourse pas la différence de prix entre les prix pratiqués par le Site et ceux pratiqués par ses concurrents.

La commande

Toute commande suppose l'adhésion aux présentes conditions générales de vente, sans préjudice de conditions contractuelles particulières conclues entre les parties.

Création d'un compte client

Toute commande sur le Site nécessite la création par le Client d'un compte particulier à créer sur le site :

- soit avant tout achat via l'onglet «mon compte» situé en haut à droite de la page d'accueil
- soit au cours du processus de commande et avant validation de cette dernière

La création du compte client nécessite un mot de passe et un e-mail. Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses données. Les mots de passe sont des informations cryptés et ne sont donc pas accessibles au Vendeur.

Lors de la création du compte, des renseignements seront demandés au Client afin de pouvoir assurer la livraison des colis et le dialogue entre les parties (Civilité, prénom, nom, date de naissance, adresse électronique, adresse exacte et complète de livraison, numéro de téléphone). Le Client s'engage sur la véracité des informations fournies et doit communiquer tout changement le concernant ayant une répercussion sur la livraison du colis.

Ces informations sont nécessaires afin de tenir le Client informé de l'évolution de sa commande, d'un éventuel problème avec celle-ci ou de l'arrivée de son colis. Le défaut des informations demandées peut entraîner l'annulation de la commande.

La création d'un compte client avec de fausses informations concernant l'e-mail, l'adresse, le nom et/ou le téléphone peut entraîner la suppression de ce compte puisque qu'aucune commande ne serait être délivrée dans ce cadre.

Le Client est prié de vérifier l'exactitude de ses coordonnées de livraison lors de chaque commande. Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

Frais de port

Le Site pratique des frais de port via Colissimo avec accusé de réception (R1) pour les colis à destination de la France métropolitaine (Corse incluse). Les frais de port sont offerts à partir de 60 € de commande.

Si le Client peut choisir de venir retirer directement son colis gratuitement au comptoir d'accueil de l'espace parapharmacie de la **PHARMACIE de Notre Dame De Monts**.

Validation de la commande

Une fois, les produits sélectionnés et ajoutés à son panier, le client se rend dans l'onglet mon panier afin de finaliser sa commande. Une fois les différents renseignements enregistrés (sur les informations clients, le lieu de livraison et le moyen de paiement), le site affiche un récapitulatif de commande listant les produits commandés et les frais engendrés par la livraison si il y a lieu.

La commande est considérée comme validée une fois le paiement effectué et validé. Le Client reçoit alors un mail de confirmation de commande du Site à l'adresse indiqué lors de la création du compte client.

Le Client a la possibilité de suivre ses commandes sur le Site, dans la rubrique « Mon Compte ». L'historique des transactions entre le Vendeur et le Client est consultable à tout moment sur le Site dans la rubrique « Mon Compte ».

Le Client peut annuler sa commande avant le départ de celle-ci par téléphone ou par mail avant midi du lundi au vendredi aux coordonnées indiquées dans la rubrique nous contacter du site.

Cas particulier : les commandes contenant au moins un produit de médication familiale.

Toute commande contenant au moins un médicament dit de médication familiale fait l'objet d'un parcours spécifique du tunnel d'achat visant à assurer sa délivrance dans un cadre de sécurisé. Il est demandé au Client :

- de confirmer sa lecture de la notice du médicament
- de fournir des informations sur sa morphologie, son état de santé et ses éventuels traitements afin de détecter toute contre-indication à la délivrance du médicament.
- de confirmer la véracité des informations fournies

La commande est vérifiée et validé par un pharmacien diplômé qui appose sa signature sur la facture du Client. Le pharmacien pourra aussi contacter Le client pour des informations complémentaires avant de valider ou refuser votre commande.

Le Vendeur n'est en aucun cas responsable des éventuels problèmes engendrés par une pathologie ou une interaction due à l'utilisation d'un produit non signalés.

D'autre part, les quantités disponibles à la commande sont limités à un mois de traitement à posologie usuelle ou au maximum autorisé en cas de crise. La délivrance de ses produits est interdite aux personnes de moins de 16 ans et se limite à la France métropolitaine (Corse incluse).

Dossier pharmaceutique : en officine, sur demande du patient, l'historique des médicaments délivrés peut être enregistré et utilisé pour contrôler les délivrances ultérieures. La consultation et l'alimentation du dossier pharmaceutique n'est pas possible actuellement en dehors de l'officine car le Vendeur n'a pas accès à votre carte Vitale. Pour tout achat en ligne, le Client renonce donc à l'alimentation de son dossier pharmaceutique sur ses achats à moins de se présenter en personne à la Pharmacie Commeil dans les 4 mois suivant son achat. A tout moment, le Client peut retrouver son historique d'achat dans la section "mon compte" et en garder trace pour informer son praticien.

Le Vendeur propose aux clients qui souhaitent utiliser leur dossier pharmaceutique de se rendre dans une officine plutôt que d'acheter des médicaments en ligne.

Le paiement

Le règlement des achats peut s'effectuer de 2 manières :

- par CB, Visa ou Mastercard
- par Virement bancaire

Le règlement par carte bancaire est 100% sécurisé par la plateforme de paiement via Paybox (Crédit mutuel). Le Vendeur n'a, à aucun moment, accès aux coordonnées bancaires cryptées du Client et ne stocke aucune de ces données sur ses serveurs.

Pour les règlements par Virement Bancaire, la commande est expédiée uniquement une fois le virement validé et encaissé par la banque du Vendeur.

Le Vendeur conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

Livraison

Le Vendeur s'engage à préparer toute commande reçue avant midi le jour même, du lundi au vendredi hors jour fériés.

Pour les règlements par Virement Bancaire, la commande est expédiée uniquement une fois le virement validé et encaissé par la banque du Vendeur.

Si le Client choisi l'emport sur place, le Vendeur prévient ce dernier de la disponibilité de sa commande aux horaires d'ouverture de la Pharmacie (du lundi au vendredi de 9h à 19 h) par courrier électronique.

Si le client choisi la livraison à domicile. Le service de livraison est assuré par Colissimo, un service de la Poste. La Poste s'engage à livrer les colis en France métropolitaine en 48h ouvrées (le samedi n'est pas un jour ouvré.)

Ex : Une commande passée à 14h un vendredi sera expédiée le lundi et devrait être reçue par le client le mercredi.

Colissimo

Les produits sont livrés à l'adresse transmise par le Client lors de sa commande. Le Vendeur décline toutes responsabilités en cas d'erreur dans cette adresse.

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par le Client, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres. Il est alors possible de retirer le colis dans un bureau de poste dans les 10 jours suivant le dépôt de cet avis.

En cas de non retrait par le Client de son colis au bureau de Poste, le colis sera renvoyé au Vendeur. Le Service Clients prendra alors contact avec le Client pour une éventuelle réexpédition et, sans réponse dans un délai raisonnable, effectuera un remboursement.

Vérification du colis et réclamation

Le Vendeur apporte un soin particulier à la préparation du colis et au calage des produits. L'acheteur ou le destinataire des produits commandés est invité à vérifier l'état apparent des produits à la livraison. En présence d'anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis ou produit endommagé ou cassé, etc...) constatée lors de la livraison en présence du préposé de la poste, l'acheteur ou le destinataire des produits commandés est tenu d'appliquer la procédure Colissimo de La Poste, notamment en signalant les dommages ou manquements constatés et en formulant toutes réclamations et réserves et refuser la livraison en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès du préposé de la

poste.

Il est également invité à signaler le problème rencontré au Vendeur en appelant le service client au 02 51 59 77 40 (prix d'une communication normale) ou en envoyant un mail à l'adresse suivante: « pharmacie.dubois.pigeanne@offisecure.com ».

Droit de rétractation et retour des produits

Droit de rétractation

Conformément aux Articles L121-16 à L121-23 du code de la consommation dans leur version issue de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 en vigueur à compter du 13 juin 2014, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter du jour de réception de sa commande par lui-même ou par le destinataire de la commande, pour retourner à ses frais l'intégralité de sa commande et obtenir, au choix de l'acheteur, soit l'échange des produits, soit un avoir ou un remboursement correspondant au montant de sa commande.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier au vendeur sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Exemple de courrier

À l'attention de [le client insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

♣ Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

♣ Commandé le (*)/reçu le (*)

♣ Nom du (des) consommateur(s)

♣ Adresse du (des) consommateur(s)

♣ Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

♣ Date

Les frais de retour dans le cadre d'une rétractation du Client sont à la charge du dernier. Le site Colissimo peut renseigner exactement le Client sur le coût de l'envoi mais les prix sont calculés selon le poids du colis depuis la France métropolitaine.

Le Site n'accepte pas les colis en port dû. Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur.

Conformément à la législation, les médicaments ne peuvent ni être repris et ni être remboursés.

Les produits cosmétiques qui ont été descellés par le Client après la livraison ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

Les produits doivent impérativement être retournés au Vendeur selon la procédure décrite à l'article ci-dessous. Le Vendeur s'engage à rembourser le(s) produit(s) dès réception de ceux-ci. Aucune commande ne sera remboursée avant sa réception effective.

Processus de retour

Les frais de port du colis de retour demeurent à la charge de l'acheteur, excepté en cas de défaut de conformité des produits livrés par rapport à la commande.

Si l'erreur vient du Vendeur. Le Client doit contacter ce dernier et l'informer de son désir de garder le produit, de procéder à un échange ou de retourner le produit pour remboursement. Si le Client désire un échange ou veut retourner le produit pour remboursement, le Vendeur lui adresse par courrier un bon de retour à apposer sur le colis. Il suffit alors au Client de refermer le colis et de le déposer dans un bureau de Poste pour retourner gratuitement le produit au Vendeur.

Les frais de livraison initiaux ne sont pas remboursés à l'acheteur excepté en cas de défaut de conformité des produits livrés par rapport à la commande.

En cas d'échange de produit(s), les frais liés à une nouvelle livraison de produits sont à la charge de l'acheteur.

Pour retourner un produit, l'acheteur doit suivre les instructions suivantes:

- Utiliser l'emballage d'origine pour retourner le ou les produits.
- Joindre un courrier ou une photocopie de la facture indiquant les raisons du retour. Les retours sans bon de retour ne sont pas acceptés.
- Envoyer le colis suivi à l'adresse suivante:

PHARMACIE de Notre Dame De Monts

37, avenue de la mer
85690 Notre Dame de Monts

Le Site n'accepte pas les colis en port dû. Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur.

Conformément à la législation, les médicaments ne peuvent être ni repris et ni remboursés.

Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant le Site (charte graphique, images, bannière, textes, logo...) appartiennent exclusivement à www.pharmacie-notredamedemonts.com. Toute reproduction, exploitation, rediffusion ou exploitation, même partielle, de ces éléments est interdite au titre du droit d'auteur.

Responsabilité

Le Site ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès à ses services dues à des problèmes techniques ou logiciels.

Il ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage au système informatique du Client, des

pertes de données, ou de tout autre dommage qui résulteraient de l'accès ou de l'utilisation du Site.

Droit et règlement des litiges

Les ventes de produits de la société www.pharmacie-notredamedemonts.com sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française.

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre www.pharmacie-notredamedemonts.com et l'acheteur, même en cas de pluralité de défendeurs, sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux.

Informatique et liberté

Les données à caractère personnel collectées par le Site lors de toute commande de l'acheteur sont confidentielles et nécessaires pour la gestion de sa commande par www.pharmacie-notredamedemonts.com et ses prestataires.

Conformément à la loi « informatique et liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, l'acheteur et le destinataire d'une commande disposent d'un droit d'accéder et de faire rectifier ou supprimer des données les concernant traitées par le Site, ainsi que du droit de s'opposer au traitement de ces données à des fins de prospection commerciale directe.

Par défaut, ces droits s'exercent auprès du Site par courrier électronique adressé au service client, aux coordonnées indiquées dans la rubrique « contact » du site internet de [pharmacie-notredamedemonts.com](http://www.pharmacie-notredamedemonts.com).

En passant commande auprès www.pharmacie-notredamedemonts.com, l'acheteur peut également être informé des offres de www.pharmacie-notredamedemonts.com. par e-mail, sauf opposition de sa part. Trois types d'e-mails peuvent être envoyés:

- des newsletters
- des e-mails événementiels
- des e-mails d'offres personnalisées.

Si l'acheteur ne souhaite plus recevoir ces messages d'information, il peut en faire part à www.pharmacie-notredamedemonts.com. à tout moment par courrier postal ou par e-mail aux coordonnées indiquées dans la rubrique « contact » du site internet www.pharmacie-notredamedemonts.com.

En cas de problème rencontré à ce sujet, l'acheteur peut entrer en contact avec le service client de www.pharmacie-notredamedemonts.com.

Pour tous renseignements, vous pouvez contacter le 02 51 59 77 40 aux heures d'ouverture du service indiquées dans la rubrique « contact » du site internet de www.pharmacie-notredamedemonts.com.