Dernière mise à jour le 20/11/2019.

Article 1 - Préambule

B3 (ci-après dénommée « Pharmacie ») est une pharmacie d'officine exerçant ses activités sous le numéro de licence 84#000216. Elle a pour siège social 32B Avenue Réné Cassin, 84170 MONTEUX et numéro SIRET 49283066600011. Elle est gérée par Arnaud Becker, Nicolas Becker enregistré(s) à l'ordre sous le numéro 10004049085.

Le site Internet de la Pharmacie (ci-après dénommée « officine en ligne ») est conçu et maintenu techniquement par la société MESOIGNER SARL, 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. La publication et la gestion du site sont réalisées par la pharmacie.

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

Tout utilisateur qui accède à l'officine en ligne est libre d'y commander des médicaments et/ou des produits parapharmaceutiques pour son usage.

La vente de médicaments non soumis à prescription obligatoire et/ou de produits parapharmaceutiques s'effectue directement entre les utilisateurs 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 et/ou de produits parapharmaceutiques.

Le processus de commande et l'offre du service de livraison proposée diffèrent selon les produits achetés (médicament et/ou parapharmacie). Des documents justificatifs peuvent être exigés afin de valider la commande et/ou en prendre possession par livraison à domicile ou en se rendant à la Pharmacie.

Article 2 - Objet des CGVU

Dans le cadre des articles L5125-33 et suivants du Code de la santé publique, les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après indifféremment dénommées « CGVU ») définissent et encadrent les conditions de vente en ligne de médicaments, de produits médicaux et/ou de produits parapharmaceutiques (ci-après indifféremment dénommés « Produits ») sur le site Internet (ci-après dénommée « Officine »), extension commerciale des activités économiques de la Pharmacie.

Les CGVU s'appliquent à tout achat accompli sur l'officine en ligne par toute personne située en France et pour toute livraison exclusivement effectuée sur le territoire français.

Article 3 - Champ d'application et Acceptation des CGVU

Conformément aux législations en vigueur et à titre informatif, les CGVU sont mises à disposition de toute personne qui accède et consulte l'officine en ligne sans obligation d'achat.

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 utilisateur qui achète un ou plusieurs Produits sur l'officine en ligne (ci-après dénommé « Client »). Seules les personnes âgées d'au moins seize (16) ans sont autorisées à acheter des Produits.

En cochant la case dévolue à cet effet au cours du processus d'achat de Produits sur l'officine en ligne, le Client

accepte les CGVU.

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.

Article 4 - Médicaments

Dans le respect de l'article L5125-34 du Code de la Santé Publique, « seuls peuvent faire l'objet de commerce électronique les médicaments qui ne sont pas soumis à prescription obligatoire ».

Il est impossible de commander en ligne des médicaments à prescription obligatoire. Pour tous médicaments dont la délivrance exige la présentation d'une ordonnance, le client doit se déplacer dans l'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 le site internet sous condition 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 en ligne peuvent ensuite être retirés par le Client à la Pharmacie ou lui être livrés.

Article 5 - Le Processus de commande de Produits en ligne

La vente de l'ensemble de Produits 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
- Le Client s'engage à ne pas dépasser la quantité maximale de médicaments non soumis à prescription obligatoire dont il est informé lors d'une mise au panier excédentaire (cette quantité est 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 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
- Choix du mode de paiement
- 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 frais de livraison
- Choix du mode de paiement (cf. article "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
- Lors de la commande en ligne d'un médicament non soumis à prescription obligatoire, le Client est informé que son dossier pharmaceutique (DP) ne peut pas être alimenté par le pharmacien mais qu'il est possible de le faire alimenter lors du passage dans la pharmacie

La livraison 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 chaque 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, annuler ou ne pas honorer la commande.

Pierre Fabre Dermo Cosmétique (A-derma, Avène, Ducray, Elancyl, Klorane, Galénic et René Furterer) limite la vente de ses Produits à 6 références identiques vendues à un même utilisateur final au cours d'une période de 15 jours consécutifs. Nous sommes tenus d'informer Pierre Fabre Dermo Cosmétique pour toute demande de livraison supérieure à ce nombre.

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

La visite sur l'officine en ligne entraîne la collecte de l'adresse IP dans les fichiers de journalisation de la société MESOIGNER SARL, qui sont conservés pour une durée de un an.

Toutes les opérations accessibles après inscription sur l'officine en ligne impliquent des opérations de collecte, de traitement et de conservation de données à caractère personnel, réalisées conformément aux exigences légales et réglementaires en matière de protection des données à caractère personnel pour répondre efficacement aux demandes des utilisateurs.

MESOIGNER SARL n'est en aucun cas propriétaire desdits fichiers, lesquels appartiennent à la Pharmacie.

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 de données de santé.

Notre Politique de protection des données à caractère personnel est consultable en cliquant sur le lien suivant et reprend notre engagement en matière de respect de la protection de vos données à caractère personnel et de santé. Les droits afférents à la protection des données à caractère personnel de chaque utilisateur inscrit sur l'officine en ligne et leurs modalités d'exercice sont précisés dans notre 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 www.bloctel.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 en ligne, le client a la possibilité d'annuler l'achat du produit concerné ou d'annuler l'ensemble de la commande concernée, il sera alors remboursé.

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 disponibilités peuvent être indiqués.

En outre, le Client peut utiliser le service électronique de messagerie directe mis à disposition 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 bancaires suite à une commande effectuée sur l'officine en ligne doit obligatoirement contacter la Pharmacie aux coordonnées 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, ils sont présentés de façon claire et non ambiguë sans pouvoir en 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 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.

Toute indisponibilité de Produit est prise en charge en application 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 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 même si un courrier électronique de confirmation de commande a été envoyé – de manière automatique – au Client, la commande ne peut être livrée.

Article 15 - Modalités de livraison des Produits

Pour chaque commande, les différents modes et tarifs de livraison disponibles sont précisés et soumis au choix et à la validation du Client avant la validation finale de sa commande.

En cas de commande faisant l'objet d'une livraison à l'adresse telle qu'indiquée lors de la commande, les Produits commandés sont livrés uniquement les jours ouvrés entre 17h00 et 21h00 par la société MESOIGNER SARL ou l'un de ses prestataires de livraison au nom, pour le compte et sous la responsabilité de la Pharmacie qui a préparé la commande.

Les Produits commandés sont obligatoirement livrés en main propre. Aucune livraison n'est effectuée dans les campings, hôtels, postes restantes et boîtes postales.

Le Client s'oblige à apporter le plus grand soin et la plus grande exactitude dans l'indication de l'adresse de livraison qu'il renseigne lors de la commande.

Toute commande renvoyée à la Pharmacie à cause d'une adresse erronée ou incomplète ne pourra être réexpédiée que si le Client accepte de prendre en charge les frais de livraison nouveaux et/ou induits par une nouvelle livraison.

En cas d'absence du Client lors de la livraison de la commande, le livreur retourne le colis à la Pharmacie.

Il est conseillé au Client de refuser toute livraison paraissant endommagée, abîmée, détériorée, déjà ouverte ou erronée et/ou d'émettre auprès d'un livreur une réserve, laquelle est notée et signée sur le bordereau de livraison de commande.

Toute commande refusée par le Client est signifiée à la Pharmacie, laquelle fait son possible pour contacter le Client.

La Pharmacie se réserve le droit de réexpédier la commande de manière conforme ou d'annuler la vente et de

rembourser le Client sans frais supplémentaire.

Article 15.1 - Délai d'expédition des livraisons postales

La Pharmacie s'engage à préparer la commande et l'expédier à l'adresse indiquée par le Client dans les 48h 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 72h.

Article 15.2 - Erreur de livraison et réclamations

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 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 du Vendeur" ci-après.

Article 16 - Garanties légales du Vendeur

La Pharmacie est seulement en mesure d'assurer les qualités pharmacologiques des Produits proposés à la vente sur l'officine en ligne.

Pour tous les biens de consommation concernés, la garantie légale est limitée à la conformité du bien vendu et à celle des défauts de la chose vendue (article L 217-4 et suivants du code de la Consommation et articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil).

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir (article L217-12 du code de la Consommation);
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L211-9 du code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, cette durée est de six mois pour les biens d'occasion (article L217-7 code de la Consommation) ;
- Doit être informé que cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement souscrite ;
- doit être informé qu'il peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

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 17.4 - Renvoi Du Produit

Pour les produits concernés par l'article "Procédure De Rétractation", ils doivent être retournés à l'adresse de la Pharmacie Pharmacie Becker, 32B Avenue Réné Cassin, 84170 MONTEUX. Les frais de retour sont à la charge du Client. Tout article endommagé ne sera pas repris.

Article 17.5 - Délai et procédure de remboursement

La pharmacie procédera au remboursement au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle elle a été informé de votre décision de rétractation ou l'annulation de la vente. La pharmacie se réserve cependant, le droit de différer le remboursement jusqu'au jour de récupération des produits ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des produits.

Le remboursement se fera par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction, aucun frais de remboursement ne sera facturé au Client.

Article 18 – Réclamation

En cas de réclamation, le client doit dans un premier temps contacter la Pharmacie sur son site Internet, par email ou par courrier afin de convenir d'une solution amiable.

Article 18.1 - Médiation

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). Dans les cas précités toutes les demandes de médiations, de plaintes se font 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/Qui-sommes-nous/Contact/Pour-contacter-l-Ordre et choisissez dans le menu déroulant : « contacter le CR + nom région ».

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 ses obligations telles que stipulées au titre des CGVU et/ou de la commande.

Article 20 - Divers

Article 20.1 - Intégralité des CGVU

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

Article 20.2 - Modification des CGVU

La Pharmacie se réserve le droit d'apporter des modifications aux CGVU. Lesdites modifications prennent effet au jour de leur mise en ligne sur l'officine en ligne.

Article 20.3 - Nullité

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 20.4 - 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 20.5 - Droit et langue applicables

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.