

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Ces conditions générales de vente régissent les relations commerciales entre le client (terme désignant aussi la cliente) et le présent site désigné ci-après par « PHARMACOLLECT » qui est exploité sous la responsabilité de la pharmacie du Gros-de-Vaud, rue du village 3, 1038 Bercher, désignée ci-après par « LA PHARMACIE ».

### **ARTICLE 1 / DÉFINITION**

PHARMACOLLECT est une solution qui permet une communication Internet professionnelle entre LA PHARMACIE et ses clients. La fonction « Click & Collect » du site ne change rien au métier de l'officine ni à la manière de traiter les clients en conformité avec la réglementation de la loi sanitaire. Les clients qui ont passé une commande par le site PHARMACOLLECT viennent à l'officine pour prendre leurs produits ou sont livrés à leur domicile selon la pratique habituelle.

### **ARTICLE 2 / APPLICATION**

#### **2.1**

En utilisant PHARMACOLLECT et en accédant aux contenus qui y sont publiés, ou en recourant aux services proposés, le client de LA PHARMACIE accepte expressément les présentes conditions générales, qui portent effet dès l'accès au site Internet. Le client accepte que PHARMACOLLECT fournisse ses prestations à la condition expresse qu'il respecte les présentes conditions générales en tout temps. Si le client n'accepte pas les présentes conditions générales, il est prié de s'abstenir d'accéder à PHARMACOLLECT et d'utiliser les services qui y sont proposés.

#### **2.2**

Le client déclare avoir la capacité de contracter avec LA PHARMACIE et certifie que tous les renseignements qu'il a fournis sont exacts. La mise à jour des données du client sur PHARMACOLLECT lui incombe.

#### **2.3**

Le compte du client est accessible par un mot de passe personnel. Le client est responsable de gérer ses données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) avec soin, confidentialité et précaution. LA PHARMACIE n'est pas responsable de l'utilisation abusive de PHARMACOLLECT, des données d'accès ou des dommages résultant d'un accès indu par des tiers. Le client est notamment responsable de toute commande transmise à PHARMACOLLECT sur son compte. Le client s'engage à informer immédiatement PHARMACOLLECT de toute utilisation non autorisée de ses données d'accès et de tout abus constaté sur PHARMACOLLECT.

### **ARTICLE 3 / PRODUITS**

#### **3.1**

Les informations et illustrations qui se rapportent aux produits offerts sur PHARMACOLLECT sont indicatives et ne constituent pas des documents contractuels. LA PHARMACIE décline toute responsabilité pour d'éventuelles erreurs ou omissions liées à la présentation des produits ou à une promotion. En cas de doute, le client est censé contacter LA PHARMACIE.

### 3.2

Les offres sur les produits dans PHARMACOLLECT ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

### 3.3

Les offres promotionnelles dans PHARMACOLLECT ne sont valables que pour les commandes en ligne. Une commande ne peut contenir que cinq articles de la même référence en promotion. Les rabais ne sont pas cumulables.

## ARTICLE 4 / PRIX

### 4.1

Les prix des produits sont fixés en francs suisses et incluent la TVA aux taux en vigueur lors de la commande.

### 4.2

LA PHARMACIE peut modifier les prix à tout moment. Le prix exigible est celui qui figure sur PHARMACOLLECT au moment de la commande, sauf erreur ou omission.

### 4.3

Pour les produits dont le prix à l'unité peut varier, le prix sur la confirmation de commande indique le maximum exigible de « La Pharmacie » pour une quantité correspondante livrable.

## ARTICLE 5 / COMMANDE

### 5.1

La commande est définitive après l'envoi au client de la confirmation de commande par courrier électronique depuis PHARMACOLLECT.

### 5.2

LA PHARMACIE se réserve le droit d'annuler une commande, tout ou en partie, sans frais ni compensation ou indemnité, pour quelque motif que ce soit et cela sans justification. Le client en est alors informé par e-mail, il est dans ce cas intégralement remboursé de ses versements par LA PHARMACIE.

### 5.3

Les commandes définitives acquittées sont enregistrées dans le dossier patient du client et viennent, le cas échéant, se cumuler au système de points fidélité. En cas d'annulation ou de retour de commandes les points précédemment acquis par les produits retournés sont annulés.

## ARTICLE 6 / REMISE DES PRODUITS

### 6.1

La remise des produits à l'officine sous le contrôle d'un pharmacien ou la livraison à domicile est le mode ouvert à tous les clients, sauf information contraire de LA PHARMACIE.

### 6.2

Exceptionnellement, il peut être demandé que la commande soit envoyée par service postal. Dans ce cas, la commande du client est remise au pharmacien responsable qui examine si l'envoi est possible dans le cadre de la réglementation sanitaire et des usages officinaux. Ensuite, LA PHARMACIE prend contact avec le client pour l'informer de la décision du pharmacien et du processus officinal de traitement de sa commande par LA PHARMACIE telle qu'elle a été validée.

### 6.3

Le report de délivrance d'un produit pour des raisons de disponibilité n'est pas un motif d'annulation de commande par le client et ne lui donne aucun droit particulier sur le prix de vente du produit ou autres avantages. En cas d'indisponibilité de produit ou de prolongation du délai d'obtention des produits commandés, le client sera averti par LA PHARMACIE.

### 6.4

Pour toutes les marchandises commandées et non prélevées, passé 5 jours ouvrés, le client sera contacté pour lui rappeler un dernier délai de 48h pour prendre possession de sa commande ou donner ses instructions. Sans nouvelle de sa part, passé cette limite, la commande sera annulée et les produits commandés expressément seront retournés chez le fournisseur. Les frais éventuels sont dus par le client et le solde de son avoir éventuel mis à sa disposition sous forme de bon d'achat valable 1 an.

## ARTICLE 7 / FRAIS DE LIVRAISON

### 7.1

Les livraisons à domicile dans le périmètre décrit dans la rubrique "A propos/Service de livraison à domicile" sont offertes. Pour toutes livraisons en dehors de ce périmètre, les livraisons seront effectuées par service postale selon les tarifs en vigueur le jour de la commande. Les frais d'envois postaux sont à la charge du clients pour toutes commandes inférieures à un montant de 200 Chf.

### 7.2

Si un article payé ne peut être livré, le montant correspondant est remboursé au client qui ne peut prétendre à des dommages et intérêts.

## ARTICLE 8 / DROIT DE RETOUR

### 8.1

Le client doit vérifier la marchandise lors de sa remise. En cas de remise défectueuse ou incomplète sans motif, le client doit prendre contact avec LA PHARMACIE dans les 2 jours ouvrés suivants la réception de la commande. Passé ce délai, les réclamations ne sont plus prises en considération.

### 8.2

Les produits commandés par erreur ne sont ni repris, ni remboursés.

## ARTICLE 9 / PROPRIÉTÉ

LA PHARMACIE exerce une réserve de propriété sur les produits reçus par le client et non payés en partie ou totalement.

## ARTICLE 10 / PROTECTION DES DONNÉES

### 10.1

Toutes les données personnelles sont sécurisées et traitées de manière confidentielle par LA PHARMACIE et son personnel ainsi que ses fournisseurs et prestataires de services informatiques. LA PHARMACIE se conforme à la législation en vigueur dans ce domaine, notamment à la loi sur la protection des données. Le client peut à tout moment accéder aux données personnelles de son compte et les supprimer lui-même. Les données qui concernent les commandes sont conservées pour des raisons qui relèvent des obligations légales, comptables ou de sécurité (traçabilité). Le client accepte que PHARMACOLLECT lui adresse des offres promotionnelles occasionnelles de produits ou de services en rapport avec la santé.

## ARTICLE 11 / RESPONSABILITE

### 11.1

LA PHARMACIE décline toute responsabilité en cas de dommages liés à l'utilisation par le client du site et des services qui y sont offerts en vertu des présentes conditions générales, mis à part les cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

### 11.2

Le montant de l'indemnisation qui serait due par LA PHARMACIE est limité au montant que le client a payé en vue de bénéficier du service concerné dans PHARMACOLLECT.

### 11.3

Toutefois, dans le cas particulier d'un défaut dont la réclamation est acceptée par LA PHARMACIE conformément à l'article 9 ci-dessus, la responsabilité de LA PHARMACIE se limite au remplacement du produit acheté ou au remboursement du service pour la dernière facturation. En cas de rupture de stock, un montant équivalent au prix du produit défectueux sera versé au client à titre de réparation du dommage et pour solde de tout compte.

## ARTICLE 12 / DISPOSITIONS FINALES

### 12.1

LA PHARMACIE se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions générales. Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur PHARMACOLLECT. Il appartient au client lorsqu'il se connecte à PHARMACOLLECT de prendre connaissance d'éventuelles modifications aux présentes conditions générales.

### 12.2

L'éventuelle nullité d'une ou de plusieurs dispositions ne compromet aucunement la validité des autres dispositions.

### 12.3

Les présentes conditions générales sont régies par le droit suisse. Le For juridique est le siège de La Pharmacie du Gros-de-Vaud.