

PHARMADELIV

Conditions générales d'utilisation et de vente de PHARMADELIV SAS

Préambule :

Bienvenue chez PHARMADELIV SAS , votre partenaire de confiance pour la mise en relation entre les pharmacies et les patients. En accédant à notre site web, nos applications mobiles ou en utilisant nos services, vous acceptez les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente qui régissent les relations entre PHARMADELIV SAS et vous-même, en tant qu'utilisateur ou client.

Ces conditions sont conçues pour assurer une compréhension claire de nos obligations mutuelles et pour garantir une expérience transparente et sécurisée. Elles détaillent vos droits en tant qu'utilisateur ou acheteur ainsi que nos engagements envers vous.

Avant de naviguer sur notre site ou d'utiliser nos services, nous vous invitons à lire attentivement ces conditions. En continuant, vous reconnaissez avoir compris et accepté sans réserve les termes décrits ci-après. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des clauses de ces conditions ou si vous avez des questions, veuillez nous contacter avant toute utilisation de nos services.

PHARMADELIV SAS se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment afin de refléter les évolutions de nos services ou les exigences légales. Les modifications prendront effet immédiatement après leur publication sur notre site. Nous vous encourageons donc à consulter régulièrement cette page pour rester informé des mises à jour.

Article 1 : Définitions :

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront le sens et la portée qui leur est donnée ci-après.

Chargés de commandes : désigne la personne chargée de livrer les produits de santé et des produits de parapharmacie.

Pharmacien : Désigne toute personne habilitée au sein d'une Officine à vendre et à dispenser les produits de santé.

Officine : Désigne la pharmacie d'officine au sein de laquelle le Pharmacien procède à la vente et à la Dispensation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie, sous sa responsabilité exclusive conformément aux conditions légales et réglementaires applicables

Paquet scellé : Désigne le colis scellé contenant les Produits de santé et les Produits de parapharmacie qui sont délivrés par le Pharmacien dans les conditions légales et réglementaires applicables. A ce titre, le Pharmacien s'assure que l'emballage comporte le nom et l'adresse d'un seul patient et que sa fermeture est telle que le destinataire puisse s'assurer qu'il n'a pas pu être ouvert par un tiers.

Produits de santé : Désignent l'ensemble des médicaments, produits et objets mentionnés à l'article « L.4211-1 du code de la santé publique », qu'ils soient soumis à prescription médicale ou non.

Click&Collect : service permettant au patient de commander en ligne des produits pharmaceutiques ou parapharmaceutiques et de venir les retirer en pharmacie

Prise de rendez-vous : fonctionnalité permettant au patient de planifier en ligne une prestation de santé (vaccination, entretien, dépistage, etc.) réalisée par la pharmacie.

Services : Ensemble des fonctionnalités proposées par PHARMADELIV (Livraison, Click & Collect, Prise de rendez-vous).

Plateforme PHARMADELIV : ensemble des outils numériques mis à disposition du Partenaire pour la gestion de ses commandes, livraisons, rendez-vous et paiements.

Produits de parapharmacie : Désignent les produits qui ne sont pas des médicaments, produits et objets mentionné à l'article « L.4211-1 du code de la santé publique », qu'ils soient soumis à prescription médicale ou non.

Dispensation : Désigne l'acte par lequel le pharmacien délivre les Produits de santé et les produits de parapharmacie au sein de l'Officine conformément aux conditions légales et réglementaires applicables. A ce titre, le Pharmacien doit assurer l'intégralité de l'acte de dispensation, association à la délivrance.

Dossier médical : Désigne le dossier regroupant les informations médicales utiles à l'acte de dispensation et consultable uniquement par le Pharmacien.

Données privées : Désigne toute donnée relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

Identifiant : désigne les termes spécifiques par lesquels chaque utilisateur s'identifie pour accéder au Service. Il s'agit de son adresse email et de son mot de passe.

Compte Utilisateur : désigne le compte personnel et individuel détenu par un Utilisateur à partir duquel il accède aux différentes Fonctionnalités du site internet et gère ses informations

Utilisateur : Désigne toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique et ayant ouvert un Compte utilisateur sur le site internet

Site internet : désigne le site internet, <https://pharmadeliv.fr/>, propriété de PHARMADELIV SAS.

Mandat : désigne l'acte par lequel l'Utilisateur donne au chargé de commande le pouvoir de réaliser la collecte du paquet scellé au domicile de l'utilisateur.

CGUV : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes) du site internet et tout éventuel avenant s'y rapportant.

Article 2 : Accès et Utilisation du Service

L'accès aux services via le site web ou l'application sont conditionnés par l'acceptation et le respect des présentes CGUV. En naviguant sur le site ou l'application, quel que soit le moyen technique d'accès ou le terminal utilisé, l'utilisateur est présumé connaître et accepter les CGUV sans réserve.

Création de Compte : La création du compte utilisateur est subordonnée à une acceptation explicite des CGUV. Sans cette acceptation, la création du compte utilisateur est impossible.

Violation des Conditions : En cas de violation des présentes conditions, PHARMADELIV SAS a le droit de limiter ou de suspendre l'accès au service pour l'utilisateur concerné, ou de clôturer son compte utilisateur, sans préjudice des indemnités que PHARMADELIV SAS pourrait réclamer.

Modifications des Conditions : PHARMADELIV SAS se réserve le droit de modifier les CGUV à tout moment afin de les adapter aux évolutions du service ou aux nouvelles dispositions législatives ou réglementaires. Ces modifications sont communiquées à l'utilisateur lors de la connexion à son compte utilisateur. L'utilisateur doit accepter les nouvelles CGUV pour continuer à utiliser le service.

Suspension des services : PHARMADELIV SAS peut suspendre, de manière temporaire ou définitive, les services ou une partie en cas de problème lié à la sécurité du site, des chargés de commandes, de l'utilisateur ou du pharmacien. En cas de suspension définitive, l'utilisateur sera informé par PHARMADELIV SAS sans préavis et sans indemnisation.

Article 3 : Service de Livraison à Domicile de Produits de Santé et de Parapharmacie :

Les services de livraison à domicile, click&collect et prise de rendez-vous, proposés par PHARMADELIV SAS, sont accessibles sur notre site web. Ces services comprennent plusieurs options :

Composantes du service :

- Création d'un Compte Utilisateur : Permet aux utilisateurs de s'inscrire et d'accéder aux services proposés.
- Outil de sélection de créneau : Un système permettant à l'utilisateur de choisir le moment convenable pour récupérer les produits de santé en pharmacie ou les commander à son domicile.
- Fonctionnalité permettant au patient de planifier en ligne une prestation de santé (Vaccination, Test Covid-19...) réalisée par la pharmacie
- Accès au dossier médical : Permet à l'utilisateur d'accéder à son dossier médical en ligne.

Note Importante : La dispensation et la vente de produits de santé et de produits de parapharmacie ne sont pas incluses dans les services fournis par PHARMADELIV SAS. Ces activités sont réalisées sous la responsabilité exclusive du pharmacien à l'officine, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 4 – Création d'un Compte Utilisateur

Exigence de Création de Compte : L'accès aux services proposés via l'application et le site internet exige la création préalable d'un compte utilisateur.

Capacité Juridique : Toute personne désirant créer un compte utilisateur doit posséder la capacité juridique nécessaire pour adhérer aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV). Cette personne s'engage à fournir des informations vraies, précises et à jour, et à éviter toute usurpation d'identité.

Procédure de Création de Compte : La création du compte utilisateur est gratuite et doit être réalisée par l'utilisateur lui-même via le site web ou l'application.

Article 5 – Identification et Authentification de l'Utilisateur

Inscription et Création du Compte :

- L'utilisateur doit saisir les données nécessaires à son identification, sous sa propre responsabilité, contrôle et direction ;
- L'utilisateur choisit ses identifiants, qui incluent une adresse e-mail et un mot de passe.

Authentification pour Accéder au Compte :

- L'utilisateur doit entrer son adresse e-mail et le mot de passe sélectionné lors de la création du compte ;

Confidentialité des Identifiants :

- Les identifiants de l'utilisateur sont strictement personnels et ne doivent, sous aucun prétexte, être partagés avec des tiers.

Responsabilité de l'Utilisateur :

- L'utilisateur est entièrement responsable de la gestion et de l'utilisation de ses identifiants, ainsi que de toutes les activités effectuées sur son compte. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte.

En cas d'Utilisation Suspecte :

- Tout accès au compte utilisateur utilisant ses identifiants est présumé être effectué par l'utilisateur lui-même. En cas de suspicion d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte, l'utilisateur doit immédiatement notifier PHARMADELIV SAS à l'adresse suivante : contact@pharmadeliv.fr

Sécurité et Intervention :

- Si une faille de sécurité est détectée, PHARMADELIV SAS informe l'utilisateur conformément aux obligations légales et réglementaires en vigueur. PHARMADELIV SAS peut également prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires pour sécuriser le compte utilisateur et, de manière plus générale, le site internet.

Article 6 – Suppression du Compte Utilisateur

Fermeture par l'Utilisateur :

L'utilisateur a la possibilité de fermer son compte à tout moment. Pour cela, il doit transmettre un mail à l'adresse suivante : contact@pharmadeliv.fr

Suspension ou Fermeture par PHARMADELIV SAS :

PHARMADELIV SAS se réserve le droit de suspendre ou de fermer définitivement un compte utilisateur à tout moment, en fournissant un préavis adapté aux circonstances spécifiques. Cette mesure peut être prise si :

- Il existe des indications que le compte a été consulté ou utilisé par un tiers non autorisé ;
- L'utilisateur se montre abusif envers le personnel ou les chargés de commandes de PHARMADELIV SAS ;
- L'utilisateur demande des avoirs ou des remboursements auxquels il n'est pas éligible démontrant un caractère de fraude ou d'escroquerie ;
- L'utilisateur fait un usage abusif du service ou de l'application ;
- L'utilisateur ne respecte pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

PHARMADELIV doit justifier par n'importe quel moyen, la suspension ou la fermeture du compte.

Contestation de la Décision :

En cas de désaccord avec une décision de suspension ou de fermeture de son compte, l'utilisateur peut contacter PHARMADELIV SAS à l'adresse suivante :

contact@pharmadeliv.fr pour demander une réévaluation de la décision.

Article 7 - Sécurité du Site et de l'Application

Engagements de PHARMADELIV SAS :

PHARMADELIV SAS s'engage à mettre en œuvre tous les efforts nécessaires, considérant les risques connus et les coûts de sécurisation, pour protéger le site et l'application. Toutefois, il est rappelé à l'utilisateur que l'Internet n'est pas entièrement sécurisé. Il incombe donc à l'utilisateur de prendre les mesures nécessaires pour sécuriser son dispositif contre les risques de détournement, d'infection par des virus, des chevaux de Troie, des vers ou autres éléments nuisibles, ainsi que contre les intrusions éventuelles.

Risques inhérents à l'utilisation d'Internet :

- La fiabilité du réseau Internet n'est pas garantie, particulièrement en ce qui concerne la transmission des données.
- Risque de propagation de virus informatiques ou d'autres types d'attaques, même lors de l'utilisation sécurisée du site ou de l'application.
- Accès discontinu au site ou à l'application.

- Performances variables concernant le volume et la vitesse de transmission des données.
- Autres contraintes techniques hors du contrôle de PHARMADELIV SAS.

Responsabilité de l'Utilisateur :

PHARMADELIV SAS ne pourra être tenue responsable des conséquences découlant de ces risques. L'utilisateur est seul responsable de la création et de la maintenance de sauvegardes complètes et à jour, ainsi que des archives de toutes ses données personnelles, incluant les données de santé.

Obligations de l'Utilisateur :

- L'utilisateur doit suivre les consignes de sécurité, notamment en ce qui concerne la création et le changement de ses identifiants.
- Gérer correctement l'accès à ses identifiants, ne pas utiliser ceux d'autrui, ni chercher à obtenir de telles informations.
- Maintenir la confidentialité absolue de ses identifiants et ne pas les divulguer à des tiers.
- Informer immédiatement PHARMADELIV SAS en cas de défaillance ou dysfonctionnement du site ou de son compte utilisateur à l'adresse contact@pharmadeliv.fr.

Intervention de PHARMADELIV SAS en cas de faille de sécurité :

Si une faille de sécurité est détectée, PHARMADELIV SAS notifiera l'utilisateur conformément aux obligations légales et prendra toutes les mesures d'urgence nécessaires pour protéger le compte de l'utilisateur et le site dans son ensemble.

Article 8 – Modalités d'Exécution du Service

8.1. Limites du Service

Dans l'intérêt de sécuriser son personnel et de respecter les normes de conservation, PHARMADELIV SAS n'inclut pas dans son service de mise en relation entre les pharmacies et les patients, les catégories de produits suivantes :

- Médicaments classés comme stupéfiants ou psychotropes ;
- Médicaments hautement actifs ou radioactifs ;

Si la délivrance de tels produits est nécessaire, le pharmacien pourra inviter l'utilisateur à se présenter à l'officine, le service Click&Collect est alors recommandé.

L'utilisateur doit reconnaître que le service de PHARMADELIV SAS ne remplace pas les prestations de dispensation pharmaceutique qui demeurent sous la responsabilité directe du pharmacien. Ce service n'englobe pas l'analyse de l'ordonnance, la préparation des doses, ni la fourniture de conseils pour le bon usage des Produits pharmaceutiques

De plus, l'utilisateur accepte que le site web n'est pas un portail de vente en ligne de produits de santé ou de parapharmacie.

8.2. Mandat de Service

En utilisant le site ou l'application pour passer commande, l'utilisateur confère à PHARMADELIV SAS un mandat express pour collecter le paquet scellé chez le pharmacien et le livrer à l'adresse stipulée par l'utilisateur, ce qui est acté par l'acceptation des CGUV lors de l'identification et de la validation de la commande.

8.3. Processus de Commande

L'Utilisateur conserve la liberté totale de choisir son officine parmi le réseau de pharmacies partenaires de PHARMADELIV SAS. Le processus décrit ci-après s'applique, avec les adaptations nécessaires, à la Commande en livraison, à la Réservation en « Click & Collect » ainsi qu'à la Prise de Rendez-vous en officine.

8.3.1. Formation de la demande

Les demandes effectuées par l'Utilisateur à travers le Site ou l'Application se concrétisent par un clic sur le bouton de validation finale (ex: « Commander », « Réserver » ou « Confirmer le rendez-vous »). Ce clic marque le consentement de l'Utilisateur aux conditions spécifiques de l'offre sélectionnée.

8.3.2. Nature juridique de la demande

L'Utilisateur reconnaît que la portée de sa validation dépend de la nature des produits ou services :

- Pour les produits de parapharmacie et médicaments sans ordonnance : La validation constitue une offre d'achat ferme sous réserve de disponibilité de stocks.
- Pour les médicaments sur ordonnance : La validation constitue une demande de réservation. La vente n'est conclue qu'après le contrôle effectif de l'ordonnance originale par le Pharmacien (lors de la préparation pour la livraison ou au comptoir pour le retrait).
- Pour les Rendez-vous : La validation constitue une réservation de créneau, soumise à la disponibilité réelle de l'agenda du Pharmacien.

8.3.3. Acceptation par le Pharmacien

Chaque demande est soumise à l'acceptation du Pharmacien sélectionné. L'envoi de la demande ne garantit pas son acceptation (stock épuisé, créneau indisponible, ordonnance non valide). L'Utilisateur sera notifié par email ou/et sms ou via l'Application de l'acceptation (confirmation de commande/rendez-vous) ou du refus motivé par le Pharmacien.

En cas de refus, aucun débit bancaire ne sera effectué ou, le cas échéant, un remboursement intégral sera opéré.

8.3.4. Vérification et Paiement

Avant la validation finale, l'Utilisateur a la possibilité de vérifier le détail de sa demande et de corriger toute erreur. Une fois la demande validée, l'Utilisateur est tenu de procéder au paiement (si le service requiert un prépaiement en ligne) ou s'engage à régler les sommes dues directement à l'Officine lors du retrait ou de la réalisation de l'acte.

8.3.5. Transmission des Documents et Données de Santé

Pour permettre le traitement sécurisé de la demande, l'Utilisateur est invité à télécharger les documents nécessaires (ordonnance, carte Vitale, carte de mutuelle). L'Utilisateur accepte d'utiliser cet espace de stockage sécurisé (Hébergeur agréé HDS) uniquement pour transmettre des informations liées à sa santé à son Pharmacien, pour une durée de conservation limitée à 12 mois à compter du dernier contact, conformément à l'article 15 des présentes.

8.3.6. Modification et Annulation

L'Utilisateur peut annuler sa commande ou sa réservation via l'Application tant que celle-ci n'a pas encore été prise en charge par l'Officine. Concernant les Rendez-vous, l'Utilisateur doit respecter le délai de prévenance indiqué lors de la réservation pour toute annulation ou modification.

8.4 – Les modalités de traitement des commandes

8.4.1. Rôle et Responsabilité du Pharmacien

Quelle que soit l'option choisie (Livraison, Retrait ou Rendez-vous), le Pharmacien est seul responsable de l'ensemble des opérations professionnelles. Cela inclut l'analyse de l'ordonnance, la décision de dispensation, la préparation des doses, le conseil pharmaceutique et la réalisation des actes de soin (vaccination, dépistage).

8.4.2. Modalités spécifiques à la Livraison à Domicile

- **Préparation** : Une fois la commande validée, le Pharmacien la prépare dans un **colis scellé** portant les informations du destinataire, assurant la confidentialité.
- **Transport** : Le colis est récupéré par le Chargé de commande et transporté dans des conditions garantissant l'intégrité des produits (sac isotherme si nécessaire). PHARMADELIV SAS et les chargés de commandes s'interdisent formellement d'ouvrir les colis scellés.
- **Réception** : À la livraison, l'Utilisateur doit vérifier l'intégrité du scellé. En cas d'erreur de contenu constatée après ouverture (produit manquant ou erreur de dosage), la responsabilité incombe exclusivement au Pharmacien. L'Utilisateur est invité à

contacter PHARMADELIV qui le mettra en relation avec le pharmacien pour régularisation.

8.4.3. Modalités spécifiques au « Click & Collect » (Retrait en Officine)

- **Mise à disposition** : L'Utilisateur reçoit une notification lorsque sa commande est prête.
- **Retrait et Dispensation** : Le retrait s'effectue au comptoir de l'Officine. C'est à ce moment que le Pharmacien procède à l'acte de dispensation final. Il vérifie l'identité de l'Utilisateur et, le cas échéant, la validité de l'ordonnance originale.
- **Refus de délivrance** : Si le Pharmacien estime que la délivrance présente un risque pour la santé ou si l'ordonnance n'est pas conforme, il peut refuser de remettre les produits. Dans ce cas, la commande est annulée et l'Utilisateur est remboursé (si un paiement en ligne a eu lieu), sans que la responsabilité de PHARMADELIV SAS ne puisse être engagée.

La commande est à retirer au plus tard 24 heures après l'heure de validation de la commande. Passé ce délai, les produits seront remis en stock.

8.4.4. Modalités spécifiques aux Rendez-vous (Vaccination et Soins)

Accueil : L'Utilisateur doit se présenter à l'Officine à l'heure du créneau réservé, muni de ses justificatifs (Pièce d'identité, carte vitale, carte mutuelle, carnet de vaccination, bon de prise en charge....).

Éligibilité : Le Pharmacien vérifie sur place l'éligibilité du patient à l'acte demandé (ex: âge, contre-indications médicales).

Réalisation de l'acte : L'acte est réalisé dans les locaux de la pharmacie, sous la responsabilité du Pharmacien. En cas d'impossibilité de réaliser l'acte pour des raisons médicales, le rendez-vous est annulé.

Gestion des incidents et Support

Pour tout problème lié à la partie technique (paiement, application, suivi du livreur), le service client de PHARMADELIV SAS est joignable au 01 89 70 64 03 ou par email à contact@pharmadeliv.fr. Pour tout problème lié à la santé ou aux produits (effets indésirables, erreur de médicament, conseil), l'Utilisateur doit contacter impérativement et directement son Pharmacien.

8.4.5. Responsabilité en cas d'Absence, Non-stockage, et Procuration :

En cas d'absence de l'utilisateur lors de la livraison prévue, le chargé de commandes tentera de contacter l'utilisateur. Si la livraison ne peut être effectuée, l'utilisateur peut autoriser, par mandat ou procuration, un proche ou un voisin à récupérer la commande en son nom. Un formulaire à remplir est disponible à cet effet.

Si aucune réception n'est possible, la commande ne sera en aucun cas stockée par PHARMADELIV SAS, en conformité avec l'article R. 5125-49 du Code de la santé publique concernant l'interdiction de stockage. Elle sera retournée à l'officine, et des frais supplémentaires pourront être engagés pour couvrir les coûts de retour et de nouvelle livraison, sauf en cas de force majeure.

Dans les situations de force majeure dûment justifiées, où des événements imprévisibles et extérieurs empêchent la réception de la commande, aucun frais supplémentaire ne sera engagé. L'utilisateur doit fournir une justification valable pour que ces conditions s'appliquent.

8.5 – Le traitement de la commande par le Pharmacien et la livraison du paquet scellé

Le traitement de la commande est effectué dans les délais prévus par l'offre sélectionnée par l'Utilisateur et dans les créneaux horaires d'ouverture des Officines

PHARMADELIV SAS s'interdit expressément, tant pour elle-même que pour ses chargés de commandes, toute ouverture des Paquets scellés.

Si l'ouverture d'un ou plusieurs Paquets scellés est demandée lors d'un contrôle de police, PHARMADELIV SAS avertira les destinataires concernés.

Les Paquets scellés seront livrés dans le respect des dispositions de l'article R. 5125-49 du Code de la santé publique.

PHARMADELIV SAS s'engage à signaler tout dommage ou perte des Paquets scellés pris en charge au Pharmacien et à l'Utilisateur.

8.6 - La livraison du Paquet scellé à l'adresse désignée par l'Utilisateur

Le chargé de commandes livre le Paquet scellé à l'adresse de livraison indiquée par l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à donner des indications suffisamment précises pour permettre la livraison du Paquet scellé par le chargé de commandes en main propre ou dans les conditions susmentionnées concernant l'indisponibilité de l'utilisateur. Conformément à l'article R. 5125-49 du Code de la santé publique, PHARMADELIV SAS s'engage à mettre tout en œuvre afin d'effectuer le transport des Produits de santé et des Produits de parapharmacie dans les meilleures conditions.

Article 9 – Tarif et conditions financières

1. Tarification du Service de Livraison :

Le prix standard pour le service de livraison proposé par PHARMADELIV SAS est de 5.50 HT euros pour toute livraison effectuée dans un rayon de 3 kilomètres autour de l'officine sélectionnée.

Pour les livraisons effectuées au-delà de ce rayon de 3 kilomètres, un coût additionnel de 1,10 HT euros par kilomètre supplémentaire sera appliqué.

Des frais de gestion pour un montant d'un euro sont appliqués afin de garantir le bon fonctionnement de la plateforme et la sécurisation des transactions financières.

Le Service de « Click & Collect » (retrait en officine) est entièrement gratuit pour l'Utilisateur.

Le Service de Prise de Rendez-vous (vaccination, bilan) est également gratuit pour l'Utilisateur.

Pour les services Clic & Collect et Prise de Rendez-vous, L'Utilisateur ne paie que le prix des produits de santé ou les honoraires de l'acte pharmaceutique directement au Pharmacien, selon les tarifs réglementés ou libres affichés en officine.

2. Informations de Paiement :

L'utilisateur doit entrer ses informations de paiement dans un environnement numérique sécurisé prévu à cet effet, comprenant le numéro de la carte bancaire, la date d'expiration et le cryptogramme de sécurité.

3. Obligations de Paiement :

L'accès au service de livraison via le site ou l'application engage l'utilisateur à régler les frais du service, qui incluent les déplacements et la rémunération du chargé de commandes, mais ne couvrent pas le coût des produits de santé et de parapharmacie, lesquels sont réglés directement au pharmacien.

4. Conditions de Paiement :

En procédant au paiement par carte bancaire, l'utilisateur certifie être le titulaire de la carte utilisée ou disposer de l'autorisation expresse du titulaire pour effectuer l'achat. Une liste des cartes bancaires acceptées est disponible sur le site.

Toute utilisation frauduleuse de la carte bancaire peut entraîner la suspension du compte utilisateur. Les données bancaires sont traitées conformément aux dispositions légales en vigueur et sont stockées dans un environnement sécurisé.

5. Confirmation et Facturation :

Suite à l'autorisation du paiement, une facture de la pharmacie et de PHARMADELIV SAS sera disponible sur l'espace utilisateur

Article 10 – Garanties de l'Utilisateur à PHARMADELIV SAS :

Légalité des Données : L'Utilisateur garantit que les données hébergées, stockées ou transmises sont licites et ne permettent pas d'effectuer des actes illicites, frauduleux ou contraires aux lois et réglementations applicables.

Droits d'Utilisation : L'Utilisateur affirme être le titulaire des droits nécessaires lui permettant d'utiliser les données en question.

Respect de la Propriété Intellectuelle : L'Utilisateur assure que les données ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

Protection de la Vie Privée : L'Utilisateur s'engage à ce que les données ne portent pas atteinte à la vie privée des pharmaciens ou de tiers, aux droits de ceux-ci sur leurs images et aux dispositions relatives à la protection de leurs données personnelles.

Exclusions de Garanties par PHARMADELIV SAS :

- Fiabilité du Service : PHARMADELIV SAS ne garantit pas que le site et l'application soient exempts d'erreurs, ni qu'ils ne subiront pas d'interruptions ou de pannes.

- Garanties Exclues : PHARMADELIV SAS exclut toute garantie, y compris mais sans s'y limiter, les garanties de vice caché, de conformité à un besoin ou à un usage particulier, de bon fonctionnement, ou concernant l'exactitude des informations fournies par l'utilisateur ou le pharmacien.

Article 11 – LA RESPONSABILITÉ

L'Utilisateur reconnaît la validité des limites de responsabilité prévues au présent article et s'interdit de les remettre en cause. Cet engagement est une condition essentielle et déterminante du consentement de l'Utilisateur aux présentes CGUV.

11.1. La responsabilité de PHARMADELIV SAS

Pour l'ensemble de ses obligations, PHARMADELIV SAS est soumise à une obligation de moyens. La responsabilité de PHARMADELIV SAS est limitée à la réparation des dommages directs subis par l'Utilisateur.

PHARMADELIV SAS n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte des actes, négligences ou erreurs de l'Utilisateur, du Pharmacien ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes CGUV.

PHARMADELIV SAS met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au Site, à l'Application et au Service. Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de PHARMADELIV SAS et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site.

Ainsi, PHARMADELIV SAS se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site, de l'Application et du Service, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

PHARMADELIV SAS ne sera pas tenue responsable pour les dommages résultant des circonstances suivantes :

- Utilisation du service qui ne respecte pas les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, la législation applicable, ou les bonnes pratiques professionnelles.
- Utilisation illicite, frauduleuse ou abusive du service, ou divulgation, qu'elle soit volontaire ou accidentelle, des identifiants du compte utilisateur par celui-ci.
- Indisponibilité des réseaux informatiques ou des équipements, qui ne relèvent pas directement du contrôle de PHARMADELIV SAS.
- Absence de services de support technique ou d'erreurs, défaillances, ou inefficacités associées au site web.
- Pannes ou dommages résultant de l'équipement de l'utilisateur ou de la contamination de son système d'information par des virus ou autres actes malveillants de tiers.

PHARMADELIV SAS ne saurait être tenue responsable :

- Des erreurs de délivrance, de non-conformité des produits ou des erreurs de facturation commises par le Pharmacien.

De la qualité des actes médicaux ou pharmaceutiques (vaccination, dépistage, conseil) réalisés lors d'un rendez-vous, qui relèvent de la responsabilité professionnelle exclusive du Pharmacien.

De l'indisponibilité d'un produit réservé en « Click & Collect » une fois l'Utilisateur arrivé en officine.

2. Responsabilité spécifique au Service de Livraison

- Retard : En cas de retard de livraison directement imputable à PHARMADELIV SAS, l'entreprise s'engage à rembourser uniquement le coût du service de livraison affecté, sans indemnisation supplémentaire.
- Perte ou Avarie : En cas de perte ou d'avarie des paquets scellés survenant durant le transport (hors dommages se limitant à l'emballage), PHARMADELIV SAS offrira une indemnité forfaitaire de 35 euros par commande affectée, sur présentation de la preuve de souscription au service. Cette indemnité est libératoire et accordée quelle que soit la valeur ou la quantité de paquets concernés.

3. Exclusions communes

PHARMADELIV SAS ne sera tenue à aucun remboursement ou indemnité (que ce soit pour la Livraison, le Click & Collect ou les Rendez-vous) en cas de force majeure, d'absence ou refus

du destinataire, d'adresse erronée fournie par l'Utilisateur, ou pour toute autre raison qui ne serait pas directement imputable à PHARMADELIV SAS.

11.2 – Responsabilité de l'utilisateur

L'Utilisateur reconnaît la validité des limites de responsabilité établies dans cet article et s'engage à ne pas les contester. Cet engagement constitue une condition essentielle et déterminante de son consentement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) de PHARMADELIV SAS.

L'Utilisateur est entièrement responsable des données qu'il héberge, stocke ou transmet à PHARMADELIV SAS, aux pharmaciens ou à des tiers. Il assure que ces données sont licites et n'engendrent pas de comportements illicites, frauduleux ou contraires aux réglementations en vigueur. PHARMADELIV SAS ne sera pas tenue responsable de la gestion ou de la divulgation de ces données par l'Utilisateur.

Il incombe à l'Utilisateur de sauvegarder et de maintenir la confidentialité de ses données personnelles stockées sur son terminal. PHARMADELIV SAS décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage résultant d'une négligence de l'Utilisateur à sécuriser ses données.

Tous les matériels et logiciels nécessaires à l'accès et à l'utilisation du site ou des services de PHARMADELIV SAS sont à la charge exclusive de l'Utilisateur. Ce dernier est seul responsable de leur bon fonctionnement et de leur compatibilité avec les services de PHARMADELIV SAS.

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser les services de PHARMADELIV SAS à des fins inappropriées ou illégales, ni à porter atteinte aux droits d'autres utilisateurs, aux pharmaciens, ou à PHARMADELIV SAS elle-même. Il est également tenu de ne pas diffuser de contenu diffamatoire, offensant ou illégal via les plateformes de PHARMADELIV SAS.

Dans l'éventualité où PHARMADELIV SAS serait mise en cause pour une action découlant de l'utilisation du service par l'Utilisateur, ce dernier s'engage à indemniser et à dégager de responsabilité PHARMADELIV SAS, ses dirigeants et employés contre toutes réclamations ou dommages liés à cette utilisation.

PHARMADELIV SAS ne garantit pas que l'accès au site ou à l'application sera ininterrompu ou exempt d'erreur. Les interruptions de service pour maintenance ou en cas de force majeure ne donneront lieu à aucune indemnité.

En cas de litige ou de réclamation résultant du non-respect des CGUV par l'Utilisateur, ou de l'utilisation inappropriée du service, PHARMADELIV SAS se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires pour protéger ses intérêts, y compris des actions en justice si nécessaire.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments composant le site sont protégés et appartiennent exclusivement à PHARMADELIV SAS, détentrice des droits de propriété intellectuelle. PHARMADELIV SAS est également une marque déposée, et toute utilisation de cette marque sans autorisation préalable écrite de sa part est strictement interdite.

Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables, les représentations iconographiques et photographiques.

En conséquence, toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle, de l'un des éléments du site sans l'autorisation préalable et écrite de PHARMADELIV SAS constitue une contrefaçon, passible de sanctions en vertu des articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Il est formellement interdit d'utiliser ou d'exploiter ces éléments en dehors du cadre strict de l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

Ces Conditions Générales d'Utilisation et de Vente n'impliquent aucune cession de droits de propriété intellectuelle en faveur de l'Utilisateur. Rien dans ces conditions ne doit être interprété comme conférant à l'Utilisateur un quelconque droit de propriété intellectuelle sur les éléments de PHARMADELIV SAS.

L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de PHARMADELIV SAS. Il est tenu de respecter les droits de propriété intellectuelle associés au service et à son contenu, sous toutes leurs formes.

Article 13 - Force majeure

Dans toute situation reconnue comme un cas de force majeure, PHARMADELIV SAS est intégralement déchargée de toute responsabilité, qu'elle soit contractuelle, délictuelle, ou relative à toute garantie. En conséquence, PHARMADELIV SAS ne sera redevable d'aucun dommage et intérêt ni d'aucune indemnité pour des préjudices causés directement ou indirectement par ces événements, dans le cadre de ses engagements envers le Pharmacien concernant l'utilisation du Service.

Sont explicitement considérés comme cas de force majeure, en plus de ceux traditionnellement admis par la jurisprudence française, les événements suivants, lorsqu'ils impactent le lieu d'exécution du Service ou tout lieu depuis lequel ce dernier est opéré : incendies, tempêtes, foudre, grèves, inondations, tremblements de terre, épidémies, attentats, explosions, guerres, opérations militaires ou troubles civils, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, coupures de fourniture d'énergie, décisions d'autorités publiques non imputables à PHARMADELIV SAS empêchant l'exécution du service, ainsi que le blocage des communications électroniques non prévisibles par PHARMADELIV SAS, qui remettraient en cause les normes et standards professionnels.

En cas de blocage temporaire de la prestation due à un événement de force majeure (par exemple, fermeture de la plateforme de distribution en raison d'une pandémie), les obligations contractuelles peuvent être suspendues pour la durée de l'événement.

La communication aux Utilisateurs est principalement la responsabilité du Pharmacien, qui doit informer l'Utilisateur par tous les moyens disponibles. Le Pharmacien peut également demander explicitement à PHARMADELIV SAS de notifier l'Utilisateur. PHARMADELIV SAS s'engage à reprendre ses prestations dès que possible une fois la situation normalisée.

Article 14 – Divers

L'Utilisateur reconnaît que la tolérance d'une certaine situation par PHARMADELIV SAS ne constitue en aucun cas une renonciation à exercer ses droits légaux, et cette tolérance ne peut être interprétée comme un octroi de droits acquis à l'Utilisateur.

Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) sont déclarées nulles ou inapplicables suite à une loi, un règlement, ou une décision judiciaire définitive, les autres stipulations resteront en vigueur et continueront à produire leurs effets.

PHARMADELIV SAS et l'Utilisateur agissent en tant qu'entités indépendantes. Aucune des parties ne peut contracter d'obligations au nom ou pour le compte de l'autre sans consentement préalable écrit.

PHARMADELIV SAS se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses prestations à toute autre société de son choix, selon les besoins du service.

Les relations commerciales établies par l'Utilisateur via le site ou lors de l'utilisation des services se déroulent directement entre l'Utilisateur et les partenaires commerciaux. PHARMADELIV SAS n'est pas partie à ces relations et, par conséquent, ne peut être tenue responsable des préjudices éventuellement subis par l'Utilisateur résultant de ces relations.

Article 15 – Données personnelles

PHARMADELIV SAS est responsable du traitement des données personnelles collectées. Ces données sont utilisées pour gérer la relation client, délivrer les services demandés, localiser les pharmacies à proximité suite à une requête de l'Utilisateur, fiabiliser les adresses postales saisies, et, sous réserve de consentement de l'Utilisateur, transmettre ces données à une pharmacie choisie pour faciliter la réalisation de services spécifiques. PHARMADELIV SAS organise également la livraison de médicaments et effectue des analyses statistiques anonymes.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, et de portabilité de vos données. Pour ce faire, justifiez de votre identité et précisez vos nom, prénom, adresse postale et le service concerné, en contactant PHARMADELIV SAS par email à contact@pharmadeliv.fr ou par courrier au 6 rue d'Armaillé, 75017 Paris.

Conformément à l'article 1366 du Code civil, toutes notifications ou communications entre PHARMADELIV SAS, le Pharmacien, et l'Utilisateur peuvent être réalisées par tout moyen électronique. L'Utilisateur reconnaît que PHARMADELIV SAS peut communiquer des informations via des moyens électroniques qui peuvent être directement associés à son compte utilisateur.

Dans le cadre d'un litige, les registres informatisés conservés dans les systèmes de PHARMADELIV SAS et de ses partenaires, maintenus sous des conditions de sécurité adéquates, seront considérés comme preuves des communications et transactions. En cas de divergence entre les registres informatisés et toute documentation sur support écrit ou électronique de l'Utilisateur, il est expressément convenu que les registres informatisés de PHARMADELIV SAS prévaudront.

Pour des détails supplémentaires sur la gestion de vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité accessible via notre site web Politique de confidentialité

Article 16 - Différends et loi Applicables

Applicabilité Juridique : Le service est exclusivement conçu pour les utilisateurs et les pharmaciens résidant en France. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) sont régies par la loi française et doivent être interprétées conformément au droit français.

Reconnaissance des Utilisateurs Étrangers : Les utilisateurs étrangers, en acceptant ces CGUV, reconnaissent expressément l'application de la loi française. Ils admettent que les informations diffusées ou échangées via le service peuvent ne pas être pertinentes ou appropriées hors de France.

Tentative de Résolution Amiable : En cas de différend résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGUV, ou lié plus largement à l'utilisation du service, l'utilisateur et PHARMADELIV SAS s'efforceront de résoudre le conflit à l'amiable avant toute procédure judiciaire.

L'utilisateur peut contacter PHARMADELIV SAS par :

- **Email : contact@pharmadeliv.fr**
- **Courrier : 6 rue d'Armaillé, 75017 Paris, France**

Si aucun accord amiable n'est trouvé, l'utilisateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de PHARMADELIV SAS, compétent pour tout litige relatif à l'exécution des CGUV. L'accès au médiateur requiert que l'utilisateur ait tenté de régler le litige directement avec PHARMADELIV SAS au préalable.

Conformément aux articles L. 611-3 et L. 611-4 du Code de la consommation, la médiation de litiges de consommation ne s'applique pas aux réclamations traitées par le service client de PHARMADELIV SAS ni à la dispensation de produits de santé et de parapharmacie, qui sont de la responsabilité exclusive des pharmaciens.

À défaut de résolution amiable, les tribunaux de Paris auront l'exclusivité de la compétence pour tout litige, indépendamment du lieu de résidence de l'utilisateur ou du lieu de finalisation de l'inscription au service.

Article 17 – PRESTATAIRE DE SERVICE DE PAIEMENT : STRIPE

Les services de paiement destinés aux pharmacies opérant sous PHARMADELIV SAS sont fournis par la société STRIPE, et sont régis par STRIPE, qui comprend les Conditions d'Utilisation du Service de STRIPE (collectivement désignées comme « Conditions d'Utilisation de STRIPE »). En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente de PHARMADELIV SAS ou en continuant d'exercer en tant que pharmacie sous PHARMADELIV SAS, vous vous engagez à respecter les Conditions d'Utilisation de STRIPE, sujettes à modification par STRIPE à tout moment.

En utilisant STRIPE pour effectuer des transactions, vous consentez à fournir à PHARMADELIV SAS des informations exactes et complètes sur votre activité. Vous autorisez également PHARMADELIV SAS à partager ces informations ainsi que les détails des transactions réalisées via la solution de paiement STRIPE avec les parties nécessaires.

Article 18 – Gestion et Protection des Données Personnelles

1. Responsabilités et Engagements du Sous-Traitant :

PHARMADELIV SAS, en tant que sous-traitant, s'engage à traiter les données personnelles du Client conformément aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés. L'entreprise garantit la mise en œuvre de mesures de sécurité adéquates et la confidentialité des données personnelles traitées. Elle est également tenue de former et de sensibiliser régulièrement son personnel aux obligations de protection des données.

2. Instructions du Client :

PHARMADELIV SAS utilisera les données personnelles exclusivement sur instructions documentées du Client, responsable du traitement. Toute modification des instructions doit être communiquée sans délai à PHARMADELIV SAS.

3. Sous-Traitants Ultérieurs et Transferts de Données :

PHARMADELIV SAS informera le Client de tout changement concernant les sous-traitants ultérieurs. Le Client a le droit de s'opposer à l'utilisation de sous-traitants ultérieurs dans certaines conditions spécifiées. Tout transfert de données hors de l'Union européenne doit respecter les exigences du RGPD, incluant la mise en place de Clauses Contractuelles Types si nécessaire.

4. Violations de Données et Audits :

En cas de violation de données à caractère personnel, PHARMADELIV SAS s'engage à notifier le Client dans un délai de 48 heures et à prendre les mesures correctives appropriées. Le Client a le droit de conduire un audit annuel pour vérifier le respect des dispositions de cet Accord.

5. Fin de Contrat et Traitement des Données :

À la fin du contrat, PHARMADELIV SAS supprimera ou retournera les données personnelles selon les instructions du Client, sauf si la loi exige une conservation des données.

6. Dispositions Légales et Juridiction Compétente :

Cet Accord est régi par le droit français et tout litige relatif à son exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux français.

