

# MEDISSIMO – CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Consommateurs) - 2023

## Article 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») de la société MEDISSIMO, société par actions simplifiée au capital de 2.525.000 €, immatriculée au RCS de VERSAILLES sous le numéro 434 856 209, dont le siège social est situé au Technoparc – 8 rue Charles-Edouard Jeanneret, POISSY (78300) numéro de TVA intracommunautaire FR22 434 856 209 (« **MEDISSIMO** »), sont applicables aux ventes de piluliers et autres accessoires associés (les « **Produits** »), réalisées auprès des acheteurs particuliers (le(s) « **Client(s)** ») via le site internet « [medissimo.fr](http://medissimo.fr) » (le « **Site** »).

A cet égard, il est précisé que l'utilisation des services fournis par MEDISSIMO éventuellement associés aux Produits est soumise aux conditions générales d'utilisation particulières desdits services, détaillées sur le Site.

Toute passation de commande emporte adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV qui prévalent sur toutes stipulations contraires pouvant figurer sur les bons de commande du Client et/ou toutes conditions générales d'achat, sauf conditions particulières acceptées des deux Parties.

Le contrat est proposé en français et est constitué par les CGV, les conditions particulières (bon de commande), et la confirmation de commande précisant notamment la description et la quantité des Produits, leur prix et les modalités de livraison (le « **Contrat** »). Les CGV sont consultables à tout moment sur le Site.

Il est précisé que le Contrat n'est formé (condition suspensive) qu'après la confirmation et le complet paiement de la commande par le Client. En cas de défaut de paiement, le Contrat et son entrée en vigueur sont suspendus jusqu'au complet paiement de la commande par le Client.

MEDISSIMO peut être contactée aux coordonnées suivantes :

**SAS Medissimo, Technoparc – 8 rue Charles-Edouard Jeanneret, 78300 POISSY.**

Téléphone : 01 3006 3006 // Fax : 01 3006 3007

Email : [client@medissimo.fr](mailto:client@medissimo.fr)

## Article 2. PRODUITS

Les Produits sont présentés sur le Site par une fiche de présentation permettant au Client de prendre connaissance de leurs caractéristiques essentielles (dénomination, usage(s), contenance, durée d'utilisation, couleurs, particularités éventuelles etc.) et du prix de vente. MEDISSIMO se réserve le droit de modifier son offre de Produits à tout moment (Produits proposés à la vente, caractéristiques, prix, modalités de livraison), sous réserve des Contrats en cours.

## Article 3. COMMANDE

**Seules les commandes payées, facturées et livrées en France métropolitaine (Corse incluse) sont acceptées sur le Site.**

La création d'un compte par le Client est obligatoire avant toute passation de commande. A la création du compte, le Client prend connaissance des CGV et de la politique de confidentialité de MEDISSIMO et confirme les accepter en cochant les cases prévues à cet effet.

Le Client peut choisir le(s) Produit(s) et la quantité souhaitée, et l'ajouter à son panier afin de passer commande : le Client **(1)** accède à son panier (premier clic) qui lui présente un récapitulatif du détail de sa commande et de son prix total TTC afin qu'il la vérifie et en corrige les éventuelles erreurs ; puis le Client **(2)** s'identifie ou créé un compte client au moyen du formulaire prévu à cet usage ; **(3)** accède à une synthèse du contenu de sa commande, du prix total TTC, en ce compris les frais de livraison, des caractéristiques essentielles des Produits, de l'adresse de livraison, et a la possibilité d'en corriger les éventuelles erreurs, puis il prend connaissance et accepte expressément en cochant les cases prévues à cet effet les CGV d'une part et la politique de confidentialité de MEDISSIMO d'autre part ; **(4)** il choisit son moyen de paiement et confirme sa commande (**second clic – valant consentement et entraînant une obligation de paiement à la charge du Client, ce qui lui est explicitement rappelé et qu'il reconnaît**) et est, le cas échéant, selon le mode de paiement choisi, redirigé vers le site sécurisé pour le paiement afin qu'il s'acquitte du prix convenu.

MEDISSIMO confirme la réception de la commande par l'envoi d'une confirmation de commande qui récapitule la commande en précisant les caractéristiques essentielles du/des Produit(s) commandé(s), le prix TTC, le mode et le délai de livraison et contient les CGV en pièce-jointe.

En cas de défaut de paiement, d'adresse erronée ou de problème significatif sur le compte du Client empêchant l'exécution normale de la commande, la commande du Client est suspendue jusqu'à la résolution du problème. Par ailleurs, MEDISSIMO dispose du droit de refuser la commande d'un Client en cas de motif légitime conformément à l'article L. 122-11 du Code de la consommation, notamment si la commande est d'une quantité anormale compte tenu de la qualité de consommateur du Client et de la nature des Produits, ou si un litige de paiement est en cours.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client doit contacter MEDISSIMO par courrier électronique à l'adresse suivante : [client@medissimo.fr](mailto:client@medissimo.fr).

## Article 4. RETRACTATION – ANNULATION

Le Client bénéficie d'un délai de rétractation (dont les modalités d'exercice et effets sont précisés dans l'encadré ci-dessous) de QUATORZE (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du Produit ou du dernier Produit en cas de livraison séparée d'une seule commande.

Il est cependant rappelé au Client que conformément à l'article L. 221-28, 5° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats 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* ».

**En conséquence, compte-tenu de la nature des Produits et de leur destination, en vue de protéger la santé des Clients de MEDISSIMO, si les Produits ont été descellés par le Client, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.**

Sans que cela ne porte atteinte au droit de rétractation du Client, tel que rappelé ci-dessus et en encadré ci-dessous, il est précisé que, en-dehors dudit droit de rétractation, le Client ne peut pas annuler tout ou partie de sa commande, sauf accord exprès écrit et préalable de MEDISSIMO.

## Article 5. LIVRAISON – RECEPTION

### 5.1 – Livraison

Les délais de livraison et les éventuelles restrictions de livraison applicables à certains Produits sont indiqués sur le Site, sur la page de présentation des Produits concernés le cas échéant.

Sauf accord particulier et préalable, les Produits ne sont expédiés qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du Client.

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande, le Client devra veiller à son exactitude, et tout colis renvoyé à MEDISSIMO à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète est réexpédié aux frais du Client. Si le Client souhaite un mode de livraison différent de celui habituellement utilisé par MEDISSIMO, le surcoût en est facturé, ce dont il est informé préalablement à la validation de sa commande.

Sans que cela ne prive le Client des autres droits et actions qui lui seraient ouverts, il est précisé que, en cas d'un retard de livraison de plus de QUARANTE-HUIT (48) heures par rapport à la date de livraison indiquée, le Client est, en toute hypothèse, remboursé des frais de livraison.

### 5.2 – Réception

A compter de la livraison, le Client dispose d'un délai de TROIS (3) jours (non-compris les jours fériés) pour signaler auprès du transporteur des vices apparents ou la non-conformité des Produits à la commande en émettant des réserves précises sur le bon de livraison, confirmées par courrier avec accusé de réception adressé au transporteur (avec copie par courrier électronique à [client@medissimo.fr](mailto:client@medissimo.fr)). Passé ce délai, les Produits sont considérés comme conformes à la commande, c'est-à-dire ne présentant pas de vices/dommages apparents et ne sont ni repris, ni modifiés.

**Il est précisé que l'absence de réserve émise selon les formes et dans les délais ci-dessus ne fait pas obstacle aux droits dont le Client dispose le cas échéant au titre des garanties légales et du droit de rétractation (voir encadré ci-dessous).**

## Article 6. PRIX – CONDITIONS DE REGLEMENT

Les prix des Produits s'entendent en euros, sont indiqués TTC et sont ceux en vigueur au jour de la commande, MEDISSIMO se réservant le droit de modifier ses prix à tout moment sous réserve des Contrats en cours.

Les prix ne tiennent pas compte des frais de livraison facturés en supplément et indiqués avant la validation de la commande.

Le paiement est exigible lors de la commande des Produits. MEDISSIMO n'accorde pas d'escompte, et à aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Les paiements seront effectués selon l'un des modes de paiements proposés par MEDISSIMO lors de la validation de la commande (carte bancaire). En cas de règlement par prélèvement SEPA ou chèque, le traitement de la commande et l'expédition des Produits sont conditionnés à l'encaissement effectif par MEDISSIMO du règlement du Client, à défaut duquel MEDISSIMO se réserve le droit d'annuler la commande.

#### Article 7. RESPONSABILITE – GARANTIE

MEDISSIMO n'est responsable que des Produits, et non de l'usage qui en est fait par le Client et/ou toute autre personne. A ce titre, MEDISSIMO décline toute responsabilité quant à une éventuelle utilisation non-conforme des Produits, ou contraire aux prescriptions médicales du professionnel de santé en charge du Client. En particulier, il est précisé que la préparation des médicaments et le respect de la posologie s'effectuent sous la seule responsabilité du Client et/ou du tiers désigné par lui.

**MEDISSIMO recommande que la préparation des Produits soit effectuée par des professionnels de santé.**

MEDISSIMO ne pourra pas être tenue responsable en cas d'informations inexactes fournies par le Client lors de la création de son compte / de sa commande, en particulier des informations d'identification et d'adresse de livraison.

Il est rappelé que le Client bénéficie des garanties légales reproduites dans l'encadré ci-dessous : garantie des vices cachés et garantie légale de conformité.

**MEDISSIMO n'accorde pas de garantie commerciale autre que celle éventuellement accordée par le fabricant de certains Produits, le cas échéant.**

Outre les garanties légales dues par MEDISSIMO, certains Produits peuvent ainsi bénéficier d'une garantie commerciale accordée par leur fabricant dont l'étendue et la durée diffèrent selon les Produits et les fabricants. Ladite garantie commerciale n'est pas assurée par MEDISSIMO, mais directement par le fabricant concerné. Pour toute interrogation, demande, information et/ou réclamation sur ce fondement, le Client devra contacter le service client de MEDISSIMO au 01 3006 3006.

#### Article 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

MEDISSIMO est et demeure titulaire de tous ses droits de propriété intellectuelle, et notamment sur les images et illustrations présentes sur le Site, sur la marque / logo MEDISSIMO, sur les Produits ainsi que sur le nom de domaine associé au Site « medissimo.fr », ce que le Client reconnaît et s'engage à respecter. En conséquence, le Client s'interdit toute utilisation non-autorisée de tout ou partie des droits de propriété intellectuelle de MEDISSIMO.

#### Article 9. CONFIDENTIALITE – DONNEES PERSONNELLES

##### 9.1 - Confidentialité

Chaque Partie s'engage expressément à garder strictement confidentiels tous les documents et informations concernant l'autre Partie dont elle aurait pu avoir connaissance au cours de l'exécution du Contrat.

##### 9.2 - Protection des données personnelles

MEDISSIMO s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur applicables à la protection des données à caractère personnel concernant le Client, et en particulier à appliquer la politique de confidentialité MEDISSIMO accessible sur le lien suivant [<https://www.medissimo.fr/politique-de-confidentialite-042023/>].

A ce titre, MEDISSIMO précise que les finalités du traitement sont les suivantes : **(i)** l'exécution du Contrat, pour sa durée ainsi que celle de la garantie et des délais de prescription, **(ii)** l'amélioration du bon usage du médicament et du parcours de soins du patient, via la transmission aux professionnels de santé inscrits sur la plateforme numérique MEDISSIMO, **(iii)** l'étude des données en vue de réalisation de la prospection commerciale ciblée, notamment pour adresser au Client des informations et des offres promotionnelles concernant les Produits et services de MEDISSIMO, y compris par voie électronique. MEDISSIMO s'engage à prendre les mesures pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données ainsi collectées, qui ne seront, en aucun cas, transférées à quelque tiers de que ce soit, qui n'assurera pas les mêmes garanties. MEDISSIMO rappelle que le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression et d'effacement de ses données personnelles et de minimisation du traitement et d'opposition pour des motifs légitimes, au traitement ainsi que du droit de définir des directives post-mortem, pouvant être exercés à l'adresse suivante : [client@medissimo.fr](mailto:client@medissimo.fr), ainsi que du droit de former une réclamation auprès de l'autorité de protection des données personnelles compétente (en France la CNIL).

#### Article 10. MEDIATION

Lorsqu'il a la qualité de consommateur, conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement à un service de médiation. La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est disponible à cette adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le médiateur dont dépend MEDISSIMO® est SAS Médiation Solution (<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>) et peut être joint aux adresses suivantes : 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost et/ou [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr).

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque : **(i)** le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de MEDISSIMO par une réclamation écrite à l'adresse suivante : [reclamation@medissimo.fr](mailto:reclamation@medissimo.fr) et **(ii)** le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à UN (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de MEDISSIMO.

#### Article 11. RESILIATION - REGLEMENT DES DIFFERENDS

Le Contrat cesse de plein droit et de façon automatique, par la réalisation de la vente ou en cas d'inexécution d'une obligation visée aux articles 5 ou 6 du Contrat et après une mise en demeure adressée par le créancier de l'obligation par LRAR à l'autre Partie, restée infructueuse à l'expiration d'un délai de DIX (10) jours suivant la réception de la mise en demeure. Le non-respect des CGV par le Client pourra entraîner la résiliation du Contrat et/ou la suspension du compte du Client.

**LES CGV SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE TOUT CONFLIT DE LOI QUI IMPLIQUERAIT L'APPLICATION D'UN AUTRE DROIT ET/OU DE LA CONVENTION DE VIENNE SUR LA VENTE INTERNATIONALE DE MARCHANDISES, SOUS RESERVE DE L'APPLICATION DES EVENTUELLES REGLES IMPERATIVES PLUS FAVORABLES DU PAYS DE RESIDENCE DU CLIENT AU JOUR DE L'ACCEPTATION DES CGV.**

**- IMPORTANT -**

**1 – Droit de rétractation et effets de la rétractation**

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de QUATORZE (14) jours. Le délai de rétractation expire QUATORZE (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien ou du dernier bien en cas de livraison séparée d'une seule commande.

Il est cependant rappelé au Client que conformément à l'article L. 221-28, 5° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats 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* ». **En conséquence, compte-tenu de la nature particulière des Produits, si les Produits ont été descellés par le Client, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.**

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique), par courrier à :

☒ MEDISSIMO, 8 rue Charles-Édouard Jeanneret, 78306 Poissy Cedex – France,

ou par mail à :

☒ [reclamation@medissimo.fr](mailto:reclamation@medissimo.fr)

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre Site (medissimo.fr). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courrier électronique).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du Contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du Contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de QUATORZE (14) jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

**2 - Informations sur la garantie légale de conformité et sur la garantie légale des vices cachés**

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

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

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

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

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

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

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

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

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

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

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

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

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

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

*Annexe : modèle de formulaire de rétractation*

