

Conditions Générales de Vente (CGV)

Conditions Générales de Vente de Shop-Apotheke B.V. (farmaline.be)

Article 1 - Préambule

Les conditions particulières de chaque vente (biens achetés, prix, modalités, etc.), les présentes conditions générales de vente, les conditions générales d'utilisation du Site (voir les définitions ci-après) et la charte de protection des données personnelles, constituent l'ensemble du cadre contractuel applicable à toute vente qui intervient sur le Site. Il annule et remplace toute autre communication antérieure éventuelle.

Il est important de lire, comprendre et accepter chacun des termes qui suivent, car toute vente qui intervient sur le Site est soumise à l'application de ce cadre contractuel, et en particulier des présentes conditions générales de vente. En passant commande sur le Site, vous acceptez d'être lié par les présentes conditions.

Le présent Préambule fait partie intégrante des conditions générales de vente.

La collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel que nous effectuons dans le cadre d'une commande sur le Site sont réalisées conformément à la [Charte de protection des données personnelles](#) à laquelle nous vous renvoyons.

Article 2 - Définitions

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants s'entendent comme suit :

Bien(s) : Tout(s) bien(s) que Shop-Apotheke B.V. offre à la vente sur le Site.

CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.

Nous : Shop-Apotheke B.V., à savoir la personne morale qui offre ses Biens à la vente sur le Site, dont les coordonnées sont précisées à l'article 4 des présentes CGV, désigné également par le terme « Nos », « Notre », etc.

Parties contractantes : les parties qui s'engagent à respecter les présentes CGV, à savoir Vous et Shop-Apotheke B.V. (Nous).

Site : le site Internet de Shop-Apotheke B.V. accessible à l'adresse suivante : www.farmaline.be.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Vous : la personne qui accède au Site, l'utilise et/ou y passe commande pour acheter des Biens sur le Site.

Article 3 - Champ d'application

Les présentes CGV définissent les obligations respectives des Parties contractantes à la vente de Biens par l'intermédiaire de notre boutique en ligne accessible sur le Site internet www.farmaline.be conformément au processus de passation de la commande défini à l'article 7 des présentes.

Les présentes CGV ne régissent que les commandes à destination d'adresses de livraison se situant en Belgique.

Article 4 - Nos mentions légales

Identité de la société : Le site farmaline.be est géré par la société Shop-Apotheke B.V., société anonyme à responsabilité limitée de droit néerlandais au capital social de 18.000 €, dont le siège social est situé Dirk Hartogweg 14, NL-5928 LV Venlo, Pays-Bas, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Venlo sous le numéro 63956004.

Représentants légaux et directeurs de la publication : Michael Köhler, Stephan Weber, Dr. Ulrich Wandel, Theresa Holler, Marc Fischer

Numéro de TVA intra-communautaire : NL-8554.67.903.B01

Pharmacien responsable : Theresa Holler (Titre professionnel officiel : Pharmacien ; enregistrée au registre des pharmacies néerlandaises sous le numéro 99054129717)

Titre obtenu en Allemagne auprès de l'administration en charge des Affaires Sociales de la Santé et de la Jeunesse du Land de Rhénanie-Palatinat

Autorité de surveillance : Staatstoezicht op de Volksgezondheid - Inspectie voor de Gezondheidszorg, Regio Zuidoost Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht, Pays-Bas

Site Internet officiel des pharmacies enregistrées aux Pays-Bas, accessible [ici](#).

Contact : Notre service clientèle est joignable par email à l'adresse info@farmaline.be ou par téléphone au 042 680 777 du lundi au vendredi de 8h à 20h et la samedi de 9h à 16h30 (prix d'un appel local à partir de la Belgique).

Article 5 - Vos responsabilités

Vous déclarez être capable juridiquement et avoir au moins 18 ans le jour de la passation de la commande. Dans le cadre des présentes CGV, vous agissez à des fins personnelles, à l'exclusion de toutes fins professionnelles ou commerciales.

Vous vous engagez à fournir des informations, conformément aux présentes CGV, qui soient exactes, précises et à jour.

Vous êtes titulaire de la carte bancaire et/ou du compte PayPal avec laquelle/lequel il sera procédé au paiement du/des Bien(s) commandé(s) conformément au processus de passation de la commande prévu à l'article 7 des présentes, ou confirmez avoir l'autorisation en bonne et due forme du titulaire.

L'identifiant et le mot de passe permettant l'accès à votre compte client sont confidentiels. Vous vous engagez à ne pas les divulguer à des tiers.

Article 6 - Offre et prix

La représentation des produits sur notre site Internet n'a pas valeur d'offre contractuelle mais fait office de catalogue en ligne sans engagement. Tous les Biens proposés sur le Site sont décrits de bonne foi et le plus fidèlement possible.

Les offres et prix sont indiqués en euros et ne sont valables qu'à la date de passation de la commande. Ils peuvent être modifiés à tout moment sans préavis.

Les réductions tarifaires ou autres offres promotionnelles indiquées sur le packaging des produits commandés sont déjà incluses dans nos prix de vente mentionnés sur notre Site.

Seul le prix affiché sur le Site fait foi entre les Parties contractantes. Les prix proposés à l'issue du processus de commande indiquent les prix globaux comprenant toutes taxes, ainsi que les frais de livraison et autres frais éventuels.

En raison du nombre important de données figurant sur le Site, il est possible que certaines soient inexactes et si le prix indiqué est manifestement erroné, vous ne pouvez pas exiger de conclure la vente à ce prix erroné.

Pour des raisons de sécurité, nous n'offrons pas à la vente via notre Site les médicaments suivants :

a) Les médicaments n'ayant pas obtenu une autorisation de mise sur le marché en Belgique conformément à l'article 6§1^{er} de la Loi du 25 mars 1964 sur les médicaments;

b) Les médicaments soumis à prescription médicale en Belgique ;

Article 7 - Conclusion du contrat

7.1. La passation de la commande sur le Site

Toute commande passée sur le Site suit différentes étapes : chaque étape est successivement franchie par le « clic » d'une icône de confirmation.

Le processus de commande suit un chemin logique et transparent que vous pouvez percevoir grâce à une mise en page et un graphique adéquats.

Lorsque vous cliquez sur une icône dont le libellé ou la présentation engendre un engagement que tout internaute comprendrait, vous êtes lié par votre clic. Tel est par exemple le cas des icônes intitulées « Validation », « Paiement » ou tout autre intitulé similaire.

Le processus de commande permet la correction des erreurs, ainsi que l'identification des langues dans lequel le contrat peut être conclu lorsque plusieurs langues sont disponibles.

Le processus de commande permet de comprendre aisément quels sont les moyens de paiement acceptés, les modes de livraison proposés et les coûts relatifs.

En cliquant sur le bouton « Payer » vous passez une commande ferme des articles présents dans le panier d'achat. La confirmation de réception de la commande se fait immédiatement après réception de la commande. Cette confirmation de réception de la commande ne constitue pas une acceptation ferme de celle-ci.

7.2 Réserve de non-validation de la commande

Nous nous réservons de ne pas valider la commande notamment dans les hypothèses suivantes:

- En cas de Biens non disponibles en stock. Nous n'offrons à la vente sur le Site que les Biens qui sont disponibles en stock. Nos offres de services et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site. Pour autant, en cas de commande d'un Bien qui, pour quelque raison que ce soit, n'est plus disponible en stock, nous vous en informons et annulons la commande pour le Bien non disponible en stock ;
- En cas de refus de validation du paiement par l'émetteur de la carte de paiement que vous utilisez, ou en cas de fraude ou de soupçon raisonnable de fraude ;
- En cas de commande d'un volume important d'un même Bien ou à destination d'une même adresse de livraison ;
- En cas d'abus du droit de rétractation qui vous est reconnu à l'article 11 des présentes, lors de plusieurs commandes précédentes ;
- En cas d'identification d'un risque médicamenteux ou thérapeutique détecté dans la commande des Biens commandés (par exemple, en cas d'identification d'une interaction entre divers produits commandés, etc.).

Dans une telle hypothèse, les sommes, le cas échéant, que vous avez versées vous seront intégralement remboursées dans les plus brefs délais la commande sera annulée et le contrat d'achat n'est pas réputé conclu.

7.3 L'envoi d'un e-mail de confirmation et formation du contrat d'achat

Le contrat d'achat est conclu par l'envoi par nous d'un e-mail de confirmation de l'expédition de la commande. Ledit e-mail est envoyé dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception par nous de votre commande.

Vous vous engagez à vérifier la réception de ce mail de confirmation d'expédition de la commande dans votre boîte e-mail, ainsi que dans la partie consacrée aux spams ou courriers indésirables le cas échéant.

Est contenu dans cet e-mail de confirmation de l'expédition de la commande un lien vers les présentes CGV.

Vous vous engagez à conserver d'une part copie de cet e-mail de confirmation d'expédition de la commande et d'autre part copie des CGV correspondantes, soit en les imprimant, soit en les conservant sur un support durable.

7.4 Facture électronique

Vous acceptez de recevoir une facture électronique.

Article 8 - Validité et preuve de la commande

Nonobstant les autres preuves écrites ou toutes preuves conservées sur un autre support durable auquel vous aurez accès, il est convenu que les registres informatisés, conservés dans nos systèmes informatisés ou dans ceux de notre hébergeur, pourront valoir comme preuve des communications, du contenu des commandes, de leur date et des paiements intervenus entre les Parties contractantes.

Article 9 - Livraison

Dès l'envoi du mail de confirmation de l'expédition de la commande, conformément à l'article 7.3 des présentes CGV, nous nous engageons à livrer les Biens commandés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande.

La livraison du Bien se fait par colis, par voie postale, par l'intermédiaire d'une société de transport mandatée par nos soins au lieu de livraison que vous aurez indiqué.

Les délais de livraison sont en général compris entre 2 et 5 jours ouvrables sauf indication particulière différente communiquée sur le Site ou notamment cas de force majeure (grèves, blocages des réseaux routiers, ferrés ou aériens, intempéries, ...).

Vous serez informé des éventuelles restrictions/contraintes de livraison au plus tard au début du processus de commande.

Nos livraisons sont gratuites à partir d'un certain montant indiqué sur le Site lors de la commande (après déduction des bons d'achat/réduction et avant application des frais de livraison). Pour toutes les autres commandes, des frais de livraison seront facturés conformément aux informations fournies sur le Site lors de la commande. Tout risque de perte ou d'endommagement des Biens vous est transféré dès réception par vous des Biens, c'est-à-dire dès que vous, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces Biens.

Toutes réclamations relatives à un défaut des Biens livrés, à une inexactitude dans les quantités ou à une référence erronée par rapport à la commande confirmée sur le Site, doivent être notifiées à notre service client, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 4 des présentes, dans un délai de trois jours ouvrés à réception des produits à défaut de quoi le droit à la réclamation cessera d'être acquis.

Article 10 - Conditions de paiement

Les modes de paiement proposés sont le paiement par carte de crédit, par PayPal et le cas échéant par d'autres modes de paiement que nous vous indiquerons au plus tard lors du début du processus de votre commande. Nous nous réservons le droit de modifier les modes de paiement disponibles sans notification préalable.

En cas d'indication de données bancaires erronées, de rejet de débit, ou de compte insuffisamment approvisionné, impliquant votre responsabilité ou celle d'un tiers lié à vous, les coûts en résultant et les rétributions des banques sont à votre charge.

Le paiement du prix d'achat est dû à la conclusion du contrat. Dans la mesure où les conditions légales sont réunies, le client sera automatiquement considéré en retard de paiement s'il ne s'acquitte pas du paiement dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle ce paiement est devenu exigible et la facture a été réceptionnée, facture dans laquelle ces conséquences sont spécifiquement indiquées au client. En cas de retard, vous êtes tenu de vous acquitter d'intérêts de retard à hauteur de 5% par an. Aucune lettre de relance ou mise en demeure n'est envoyée. Le débiteur n'est pas considéré en retard de paiement si le paiement est retardé pour une raison qui ne relève pas de sa responsabilité.

Article 11 - Droit de rétractation

11.1 Votre droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de votre commande, sans avoir à donner de motifs, dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter du jour où vous, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, prenez physiquement possession du Bien.

Pour exercer ce droit, vous devez nous communiquer votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de (30) trente jours : par lettre envoyée par voie postale à l'adresse Shop-Apotheke B.V., Dirk Hartogweg 14, NL-5928 LV Venlo, par téléphone au 042 680 777 ou par e-mail à l'adresse info@farmaline.be. Vous pouvez également utiliser le modèle de [formulaire de rétractation](#).

Notre service client, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 4 des présentes, vous indiquera alors les modalités de retour du Bien. Nous nous réservons le droit de ne pas accepter les retours qui ne se conformeraient pas aux modalités ainsi communiquées.

Vous vous engagez à nous retourner le Bien, sans délai ou au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la communication de votre volonté de vous rétracter.

Les frais de renvoi sont à notre charge si un problème nous étant imputable est intervenu dans le traitement et la livraison de votre commande. Dans le cas contraire, les frais directs de renvoi resteront à votre charge.

Nous vous rembourserons le montant réglé lors de votre commande, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires dus dans l'hypothèse où vous auriez sélectionné un mode de livraison plus cher que la livraison standard proposée), au plus tard quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où nous avons été informés de votre décision de rétractation des présentes. Nous nous réservons toutefois de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le Bien ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve d'expédition du Bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si nous nous accordons avec vous expressément sur un autre moyen de paiement.

Vous pouvez être tenu responsable de la dépréciation du Bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires afin d'établir la nature, les caractéristiques et la bonne utilisation du Bien.

11.2 Les exceptions au droit de rétractation

La commande des Biens suivants ne donne pas droit à rétractation :

- Tous les médicaments. De nombreux médicaments sont susceptibles de se détériorer en présence de chaleur ou d'exposition directe au soleil. Dès lors qu'il nous est impossible de vérifier que les médicaments ont été traités de façon appropriée après leur livraison, ceux-ci ne peuvent plus être commercialisés. Pour cette raison aucune possibilité de rétractation ne s'applique aux médicaments.
- Les Biens qui ont été descellés ou endommagés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Biens confectionnés selon vos spécifications ou qui ont été nettement personnalisés.

- Biens qui peuvent rapidement se détériorer ou dont la date de péremption pourrait rapidement être dépassée.

Article 12 - Archivage du contrat

Nous enregistrons électroniquement le contrat conclu.

Vous pouvez accéder au contrat archivé pour lequel vous avez été une des Parties contractantes en contactant notre service client dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 4 des présentes CGV.

Ledit contrat archivé ne fait en aucun cas l'objet d'une mise à disposition auprès de tiers.

Article 13 - Limites de responsabilité

Nous nous réservons la possibilité de refuser une commande, sans que notre responsabilité ne puisse être engagée à ce titre, en raison par exemple, sans que cette liste ne soit exhaustive, de la communication de données manifestement erronées, du non-paiement ou refus d'autorisation de la part de votre organisme financier, de commandes portant sur un nombre anormalement élevé de Biens, etc.

En cas d'inexécution, notre responsabilité ne pourra être engagée si l'inexécution du contrat d'achat, ou sa mauvaise exécution, soit vous est imputable, soit est imputable au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la prestation, soit enfin, est imputable à un cas de force majeure.

Dans l'état actuel des dispositifs techniques, nous ne pouvons garantir une communication de données par Internet exempte d'erreurs et/ou possible à tout moment. Par conséquent nous déclinons toute responsabilité quant à des erreurs techniques et électroniques indépendantes de notre volonté, en particulier concernant des retards dans le traitement des commandes.

Article 14 - Garanties légales

Les garanties légales s'appliquent aux Biens.

Si une garantie est indiquée dans la description d'un article, vos droits légaux en ce domaine envers nous ne sont pas affectés.

Article 15 - Dispositions finales

15.1 Modification des CGV

Nous nous réservons de modifier les présentes CGV à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au service, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif légitime.

Dans le cas particulier de nécessité d'adaptation du service aux modifications législatives, nous mettrons tout en œuvre afin de réaliser ces adaptations le plus rapidement possible. Durant cette période, vous reconnaissez que nous ne pourrions être tenus responsables des défauts de conformité temporaires.

Les nouvelles CGV sont mises en ligne avec mention de la date de mise à jour et vous sont aussitôt applicables.

La version des CGV qui vous est opposable, est disponible en permanence sur le service.

Vous vous engagez à vous tenir informé de ces modifications en consultant régulièrement la page du Service comportant les CGV.

15.2 Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des présentes CGV devai(en)t être déclarée(s) nulle(s), invalide(s), illégale(s) ou inapplicable(s) en vertu du droit applicable, en tout ou partie, une telle situation n'affecterait pas la validité des clauses restantes. La clause nulle, invalide, illégale ou inapplicable sera remplacée rétroactivement par une clause valable et applicable dont la teneur est aussi proche que possible de celle de la clause originale.

15.3 Convention de preuve

Les Parties contractantes conviennent qu'elles peuvent procéder à l'échange des informations nécessaires au Service (incluant la facture) et à l'exécution des présentes CGV par voie électronique. Toute communication électronique entre les Parties contractantes est présumée avoir la même force probante qu'un écrit sur support papier. L'utilisation de vos identifiants nous permet de considérer que c'est vous-même qui utilisez le Service.

Une version imprimée des CGV et de toute mention d'avertissement délivrée sous forme électronique sera acceptée dans toute procédure judiciaire ou administrative liée à cette relation contractuelle, au même titre et dans les mêmes conditions que d'autres documents et registres et commerciaux créés et conservés sous forme imprimée.

15.4 Force majeure

Nonobstant toute disposition contraire, aucune des Parties contractantes ne sera tenue responsable du retard dans l'exécution ou l'inexécution de ses obligations résultant d'événements de force majeure (tel que grève, guerre, tremblement de terre, cataclysme de toute nature, effets directs ou indirect d'explosion, d'incendie, de dégagement de chaleur, d'inondation ainsi que tout autre cas de force majeure).

15.5 Relations

La relation que nous entretenons avec vous est celle d'un contractant indépendant.

En cas de litige entre vous et d'autres utilisateurs du service ou entre vous et un tiers, nous n'avons aucune obligation de nous impliquer. Vous nous libérez, ainsi que nos administrateurs, employés et autres membres de toute action, dommages et intérêts de quelque nature que ce soit, connu ou inconnu, relatif à de tels conflits auxquels vous seriez lié.

15.6 Communication et notification

Toute communication ou notification que nous vous ferons sera réputée valable dès lors qu'elle sera adressée à l'adresse électronique que vous nous aurez donnée, même si celle-ci n'est plus valide.

15.7 Réclamations

Vous pouvez nous contacter pour toute information, question ou réclamation qui concernerait le Site ou les CGV via notre service client accessible à la rubrique « Contact ».

En cas de litige, vous vous adresserez en priorité à notre société afin d'obtenir un règlement à l'amiable.

Vous avez aussi la possibilité de vous adresser à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, en vous rendant sur le site <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

À défaut, les autorités néerlandaises sont les seules compétentes, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement accepté, conformément à l'article 15.8 des présentes.

Nous sommes tenus de participer à la résolution des litiges auprès du bureau de conciliation néerlandais compétent pour les consommateurs (Geschillencommissie Zorg Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Pays-Bas, <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/english/>) pour les cas concernant la vente de médicaments et de dispositifs médicaux.

15.8 Règlement des litiges

La relation contractuelle en vertu des présentes CGV entre vous et nous est soumise au droit néerlandais. Tout différend qui résulterait de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des présentes CGV sera exclusivement régi par le droit néerlandais et relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux néerlandais et ce pour tout type de procédure.

Le choix de la législation applicable ne peut cependant avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable en l'absence de choix. Le choix du droit applicable ne permet pas de déroger aux règles obligatoires du droit international par rapport à la loi du tribunal saisi.

Dernière mise à jour le 26/10/2017