



# Conditions générales (CG) du site e-commande pharmacieplus

---

## 1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales (ci-après : « **CG** ») règlent les droits et les obligations de pharmacieplus, de ses officines membres, de ses filiales et de leurs clients dans le cadre d'une commande de marchandise par ces derniers (ci-après : les « *Clients* », au singulier le « *Client* ») sur le site e-commande pharmacieplus (ci-après : la « *Plateforme* »).

## 2. Informations sur les marchandises de la Plateforme

Les informations et les illustrations relatives aux marchandises proposées via la Plateforme sont composées avec soin et de manière conviviale par pharmacieplus sa, à l'intention des Clients. Des divergences par rapport aux marchandises livrées ne peuvent toutefois pas être exclues. Pour ce qui est de la description, l'indication concrète figurant sur l'emballage de la marchandise fait toujours foi. Le Client est tenu de vérifier si les marchandises commandées sont adaptées à sa personne ou à la personne à laquelle elles sont destinées et s'il n'existe aucune intolérance ou contre-indication. En cas de doute, le Client peut s'adresser en tout temps, sur place, au personnel spécialisé des pharmacieplus.

## 3. Offre de produits

Pour passer une commande sur la Plateforme, le Client doit avoir un domicile en Suisse et la marchandise commandée doit être exclusivement destinée à un usage privé ou personnel. pharmacieplus sa peut définir des restrictions de quantité dans le e-commande pour les différentes marchandises proposées.

## 4. Commande et conclusion de contrat par la Plateforme

Les marchandises et les prix publiés sur la Plateforme sont considérés comme des offres sans engagement de la pharmacieplus choisie par le Client. En cliquant sur le bouton d'envoi de la commande et en acceptant simultanément les présentes CG, le Client transmet, à la pharmacie qu'il a sélectionnée dans le menu prévu à cet effet, une offre juridiquement valable aux fins de la conclusion de l'achat. Le contrat prend effet à la réception, par le Client, de la confirmation de commande par e-mail.

Tout contrat est soumis à la condition suspensive de disponibilité des marchandises chez pharmacieplus.

## 5. Prix, rabais et frais d'envoi

### 5.1 Prix

Les prix indiqués sur la Plateforme font foi. Tous les prix s'entendent en francs suisses, taxe sur la valeur ajoutée incluse mais hors frais d'envoi ou de livraison. Les modifications techniques, les erreurs et les fautes d'impression demeurent réservées.

### 5.2 Rabais

Sont notamment considérés comme des rabais, les prix action prixminus, les promotions, les bons cadeau *carteplus* (à faire valoir exclusivement en pharmacie lors du retrait de la marchandise). La pharmacieplus désignée par le Client est libre d'accorder des rabais supplémentaires à ses Clients.

### 5.3 *carteplus*



## Conditions générales (CG) du site e-commande pharmacieplus

---

Lors du paiement de la marchandise en officine, les titulaires de la *carteplus* bénéficient de points fidélité accordés selon règlement *carteplus* en vigueur.

### 5.4 Frais d'envoi

Lorsque l'option de livraison ou d'envoi est sélectionnée par le Client sur la Plateforme, la pharmacieplus désignée pour délivrer la marchandise informe le Client du montant des frais relatifs à cette livraison ou cet envoi et des modalités notamment de livraison et de paiement.

### 6. Conditions de paiement pour les commandes via la Plateforme

Toute commande passée via la Plateforme doit être réglée lors du retrait de la marchandise en officine au moyen des possibilités de paiement proposées ou de la manière exigée par la pharmacieplus sélectionnée par le Client en cas de livraison ou d'envoi.

### 7. Conditions de retrait des marchandises pour les commandes via la Plateforme

Les marchandises commandées par le Client via la Plateforme sont à retirer durant les heures d'ouverture dans la pharmacieplus sélectionnée par le Client, dans un délai de deux à cinq jours ouvrables suivant la réception de la commande.

En cas de commande de marchandises non disponibles en stock et non livrables dans les cinq jours ouvrables, l'ordre est exécuté en plusieurs étapes, au fur et à mesure de la disponibilité de la marchandise, sans frais supplémentaire pour le Client.

### 8. Conditions de retours marchandises et remboursement

Le Client est tenu de vérifier immédiatement les marchandises reçues en magasin et de faire part de tout défaut immédiatement à la pharmacieplus émettrice. En cas de livraison demandée par le Client, celui-ci est tenu de vérifier l'état de la marchandise à réception. La pharmacie émettrice **accepte les retours des articles** pour autant que le produit et sous réserve des articles cités ci-dessous\* :

- Dans son emballage d'origine, en parfait état
- Ni ouvert, ni utilisé
- Accompagné du ticket de caisse

Les produits livrés par erreur ou présentant un défaut au moment de la livraison peuvent être échangés, pour autant que l'erreur/défaut ait été signalé par écrit à la pharmacie dans les 24 heures suivants la réception du produit. Sans cela, le produit sera considéré comme accepté.

\*La pharmacie émettrice **n'accepte aucun droit de retour (ni repris, ni échangé)** pour diverses raisons (hygiène, sécurité sanitaire...) dans les cas suivants :

- Les médicaments
- Les denrées alimentaires et produits diététiques
- Les produits réfrigérés
- Les produits utilisés/ouverts
- Les produits ne pouvant être retournés dans leur emballage d'origine en parfait état
- Les articles en promotion/liquidation



## Conditions générales (CG) du site e-commande pharmacieplus

---

Un **remboursement** sera effectué dans la mesure où le produit peut être retourné, il pourra être échangé ou remboursé au prix effectivement payé sur présentation du ticket de caisse, jusqu'à maximum 14 jours après la date d'achat. Passé ce délai, plus aucun retour ne sera accepté.

Le remboursement se fait selon le même mode que le paiement (en cas de paiement par carte de crédit, crédité sur la carte utilisée pour le paiement, en espèces si payé en espèces...).

### 9. La cartepius

La carte de fidélité *cartepius* est gratuite. Elle peut être obtenue dans une pharmacieplus ou commandée en ligne. Elle est valable dans tout le réseau pharmacieplus. La *cartepius* doit être présentée au moment du retrait de la marchandise dans la pharmacieplus émettrice désignée par le Client au moment de sa commande. Les points fidélité accordés sont alors cumulés sur son compte.

### 10. Protection des données

pharmacieplus sa et la pharmacie sélectionnée par le Client comme point de retrait traitent les données personnelles des Clients de manière strictement confidentielle conformément à la Loi fédérale sur la protection des données. Les Clients sont toutefois rendus attentifs au fait que les données enregistrées dans le cadre de la conclusion du contrat peuvent être collectées, traitées et utilisées à des fins de marketing. Seules sont toutefois communiquées à des entités hors du groupe pharmacieplus et de la pharmacie sélectionnée par le Client comme point de retrait les données qui doivent impérativement être transmises aux partenaires mandatés pour la fourniture de la prestation (p. ex. adresses à l'attention des partenaires de logistique).

Le responsable de traitement pharmacieplus sa, Les Corbes 5, 1121 Bremblens.

Le client peut demander à pharmacieplus sa quelles données personnelles le concernant sont traitées et qu'elles soient rectifiées, le cas échéant.

### 11. Dispositions finales

pharmacieplus sa se réserve le droit de modifier en tout temps les CG. En passant commande, le Client accepte les conditions générales en vigueur au moment de celle-ci. Si certaines dispositions des CG se révèlent non applicables ou nulles et non avenues pour quelque raison que ce soit, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Le droit suisse est seul applicable.

### Envois d'ordonnance

1. Pour toute commande de marchandises prescrites par ordonnance, le Client doit envoyer une copie scannée de son ordonnance via la Plateforme.
2. La copie scannée de l'ordonnance est stockée dans le système informatique de pharmacieplus sa jusqu'au retrait de la commande par le Client.
3. Les commandes de marchandises prescrites par une ordonnance doivent être retirées dans la pharmacie sélectionnée.
4. L'ordonnance originale devra être remise à la pharmacie lors du retrait de sa commande.



## Conditions générales (CG) du site e-commande pharmacieplus

---

5. Les pharmaciens pharmacieplus se réservent le droit de vérifier l'authenticité des ordonnances auprès des médecins qui les ont délivrées.
6. La pharmacie sélectionnée par le Client pour le retrait de la marchandise prescrite contrôle l'ordonnance, son dosage, ses facteurs de risques et contre-indications, le suivi de la médication, la vérification des contre-indications entre médicaments sur la base de la connaissance actuelle du dossier pharmaceutique du patient.
7. Le Client fait spontanément part au pharmacien des traitements actuels, complémentaires ou vitaminés, des éventuelles allergies et de son état général de santé.

### **Carteplus**

1. La *carteplus* est gratuite et utilisable dans tout le réseau pharmacieplus.
2. La *carteplus* peut être utilisée par d'autres personnes que le titulaire. Toutefois les points ne sont crédités qu'au titulaire de la carte et les bons qui constituent la prime de fidélité ne peuvent être utilisés que par ce même titulaire.



## Conditions générales (CG) du site e-commande pharmacieplus

---

3. En cas de perte d'une *carteplus*, une nouvelle carte est établie sans frais par les pharmacies du réseau pharmacieplus.
4. Pour établir une *carteplus*, le Client accepte de fournir ses noms et prénoms, son adresse, son adresse e-mail et sa date de naissance.
5. En demandant qu'une carte soit établie à son nom, le Client accepte que ses coordonnées puissent être utilisées par pharmacieplus pour des actions de communication et de marketing du réseau pharmacieplus.
6. En utilisant sa carte pour ses achats au sein du réseau pharmacieplus, le Client gagne des points en fonction de ses achats. A partir d'un seuil défini de points, le Client reçoit un bon. Ce bon est échangeable contre de l'argent liquide ou utilisable comme bon d'achat. Le bon est valable jusqu'à la date limite indiquée. Tout bon échu perd immédiatement sa validité et aucune prétention à une compensation ne peut être valablement émise. pharmacieplus peut proposer aux porteurs de bons, d'autres formes d'échange de ceux-ci, comme par exemple un don à des organismes d'utilité publique actifs dans le domaine de la santé ou dans celui de l'aide humanitaire.
7. La valeur du point, le nombre de points reçu par achat, le nombre de points définissant le seuil de remise du bon et la valeur du bon peuvent être modifiés sans préavis par pharmacieplus.
8. Une *carteplus* sans mouvement depuis 12 mois peut être annulée sans préavis par pharmacieplus. Dans un tel cas, les points éventuellement accumulés et encore valables sont supprimés sans compensation. Le porteur d'une carte annulée peut par contre s'en faire établir une nouvelle sans frais.
9. pharmacieplus se réserve le droit de modifier en tout temps les règles relatives à la *carteplus*. Toute modification sera toutefois au minimum publiée sur le site [www.pharmacieplus.ch](http://www.pharmacieplus.ch) et/ou fera l'objet d'une communication dans le magazine destiné aux clients du réseau pharmacieplus.