

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Au 1er juin 2010 Régi par l'article L441-6 du code de commerce et conformément à l'article L111-1 du code de la consommation

**Article 1 : APPLICATIONS DES CONDITIONS** Le Vendeur est défini ci-dessous comme étant Pharm'Assistance dont le siège est situé 5 - 7 Avenue Léo Lagrange 87350 Panazol SIRET n°349 404 244 00072 inscrit au tribunal de commerce de Limoges 87000. L'Acheteur est défini ci-dessous comme étant toute personne physique ou morale, société, entreprise, association, particuliers acceptant les présentes CGV. Les CGV s'appliquent de façon exclusive à toutes les ventes conclues par Pharm'Assistance tant pour son propre compte que pour celui de ses commettants. Toutes autres conditions n'engagent le Vendeur qu'après confirmation écrite de sa part. Les renseignements donnés sur les sites [www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com) pour les catalogues, photographies, liste de prix, notes, etc. ne sont donnés qu'à titre indicatif et peuvent, à ce titre, être modifiés par le Vendeur sans préavis. Le seul fait de passer commande ou d'accepter une offre du Vendeur comporte l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Pharm'Assistance, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Pharm'Assistance peut être amené à modifier ponctuellement certaines dispositions de ses CGV, aussi nous conseillons impérativement à l'Acheteur que celles-ci soient relues avant chaque validation de commande. L'Acheteur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes CGV, ne nécessite pas la signature manuscrite ou électronique de ce document, dans la mesure où l'Acheteur souhaite commander les produits présentés dans le cadre de la boutique en ligne Pharm'Assistance ([www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com)) ou en direct au travers de notre service clientèle. L'Acheteur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces présentes CGV.

**Article 2 : COMMANDES** : Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles chez nos fournisseurs. En cas de devis, l'offre restera valable trente (30) jours francs sauf stipulations contraaires portées sur celle-ci. Nous apportons le plus grand soin à la mise en ligne d'informations et de caractéristiques essentielles sur les produits grâce notamment aux descriptifs techniques émanant de nos différents fournisseurs partenaires et des photographies illustrant les produits. Les informations et photographies contenues sur le site ne sont pas contractuelles et peuvent contenir des erreurs. **DESCRIPTION DES PRODUITS** Les caractéristiques essentielles des produits sont indiquées dans la fiche produit, contenant en général une photographie du produit et indiquant ses particularités. Les photographies illustrant, à l'appui du texte, les produits n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité de Pharm'Assistance ne pourra être engagée. La fiche détaillée du produit est la seule source contractuelle. Nos fournisseurs peuvent changer sans préavis la composition technique des produits. Pharm'Assistance est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches techniques ou de retirer de la vente ses produits et/ou produits périphériques. **DISPONIBILITES DES PRODUITS** : Nos offres sont valables sous réserve de disponibilités chez nos fournisseurs. Nous nous engageons à vous informer par courriel dans les huit jours francs et à vous indiquer un délai d'attente pour une réception de ce produit en cas de disponibilité après passation de votre commande. En cas d'indisponibilité partielle des produits, Pharm'Assistance pourra être amené à scinder la commande. Ainsi les produits disponibles pourront être envoyés immédiatement ou lorsque l'ensemble des autres produits seront disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, notamment du fait de nos fournisseurs, l'Acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'Acheteur aura alors le choix de demander le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, par chèque, soit d'attendre la disponibilité et la livraison des produits

**ETAPES POUR CONCLURE LA COMMANDE** : Lors de la première commande sur les sites [www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com) ou en direct voir nous commander, tout nouvel Acheteur devra demander à Pharm'Assistance les éléments administratifs pour créer un nouveau compte client : Nom, Prénom, Adresse postale et adresse mail ainsi que coordonnées téléphoniques. Un règlement sera à effectuer avant envoi de toute livraison.

**ANNULATION DE LA COMMANDE** : La commande passée sur nos sites [www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com) ou en direct est automatiquement annulée à défaut de réception du règlement dans un délai de trente (30) jours francs à partir du moment où l'Acheteur a validé sa commande, sauf conditions préalablement négociées. Il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et à l'adhésion sans restrictions ni réserve aux présentes CGV : Les prix, les volumes et quantités des produits proposés à la vente.

**Article 3 : PRIX** : Les prix figurant sur les sites de Pharm'Assistance ([www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com)) sont indiqués en euro (€), hors frais de livraisons (**Franco de port = commande supérieure à 155€ sinon forfait de 5,90 € pour une commande inférieure à 50€ et pour une commande supérieure à 50€ et inférieure à 155€ - pas de Franco de Port pour les DOM TOM ou toute livraison en dehors de la Métropole**), frais de Port selon le poids de la commande, selon barème de notre transporteur GEODIS, FEDEX, TNT) et frais techniques éventuels qui seront indiqués avant la validation de la commande. Le port gratuit correspond à un simple dépôt du colis à l'adresse de livraison indiquée si les conditions d'accès ne posent pas de problèmes particuliers. La livraison gratuite ne s'applique pas dans des conditions difficiles. Dans ce cas, le client doit valider le Service Plus à domicile lors de sa commande ou contacter notre Service Commercial au 03.21.09.71.38 afin d'effectuer une demande de devis. Les prix figurant sur votre commande après sa validation et son enregistrement sont fermes et définitifs. Si les prix baissent après votre commande, nous ne pourrions en aucun cas vous dédommager de la différence. Si les prix augmentent, nous nous engageons à vous livrer au prix fixé le jour de la commande. Les prix sont exprimés TTC. La TVA est applicable, sauf pour les DOM TOM et les ventes intra-européennes qui sont exonérées de TVA. **Article 4 : LIVRAISON** : Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur à la commande. Il doit vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il a fournis. Nos délais de livraisons sont indiqués en jours ouvrés à titre indicatif et ne sont en aucun un engagement contractuel et sont à considérer une fois la commande validée. Un retard de livraison ne peut en aucun cas donner droit à quelque indemnité ou pénalité que ce soit. Nous vous invitons à nous signaler tout retard de livraison supérieur à sept jours afin de nous permettre de démarrer une enquête auprès du transporteur. Si pendant le délai de l'enquête, le colis est retrouvé, il sera acheminé immédiatement à votre lieu de livraison. Durant cette période d'enquête, aucun remboursement, avoir ni renvoi de marchandises de remplacement ne pourra être effectué. De convention expresse, un cas de force majeure empêchant la livraison ne pourra être imputable à Pharm'Assistance. Sont considérés comme cas de force majeurs ou événements exceptionnels par la loi : les grèves, arrêt de travail total ou partiel chez Pharm'Assistance ou chez ses fournisseurs ou prestataires de service (transporteurs), épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, interruption ou retard dans les transports, mesures légales ou administratives empêchant, restreignant, retardant ou interdisant la fabrication ou l'importation de la marchandise, etc. Le Vendeur est dégagé de toutes responsabilités à la livraison. Le vendeur tiendra au courant en temps opportun, des cas et des événements ci-dessus énumérés l'Acheteur. Dans tous les cas, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'Acheteur est à jour de ses obligations de paiement envers le Vendeur quelle qu'en soit la cause.

**Article 4 : TRANSPORT/LIVRAISON**: Sauf convention expresse et contraire, Pharm'Assistance choisit librement le transporteur. Pharm'Assistance supporte les risques liés au transport jusqu'à la livraison, c'est-à-dire jusqu'à la remise physique de la marchandise au destinataire indiqué au moment de la commande ou à son représentant qui l'accepte, à condition que l'Acheteur vérifie les marchandises lors de la réception en présence du transporteur et signifie, si besoin était, par écrit sur le bon de transport ou lettre de voiture, les réserves observées selon la procédure ci-dessous. Par exception, les risques et périls du transport, notamment perte, détérioration ou vol, sont à la charge de l'Acheteur si celui-ci est un professionnel. Vous devez refuser la livraison si le colis ou la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné. En cas de perte ou d'avarie, vous devez émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bon de livraison ou lettre de voiture du transporteur en sa présence ou de son employé (Les réserves du style « sous réserve de contrôle au déballage » n'ont aucune valeur). Vous devez ensuite adresser au transporteur une lettre recommandée avec accusé réception reprenant les réserves dans les trois jours francs suivant la livraison. Afin de vous aider dans ces démarches, nous vous invitons à nous contacter via notre adresse courriel : [contact@pharm-assistance.com](mailto:contact@pharm-assistance.com) ou par téléphone. La marchandise acceptée sans réserve par l'Acheteur au moment de la livraison et/ou à défaut de courrier adressé au transporteur dans les trois jours francs, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité. Aucune réclamation ne pourra être prise

en charge par Pharm'Assistance et sa responsabilité ne saurait être engagée. Pour toute question ou difficulté que vous pourriez rencontrer, nous vous invitons à nous contacter via notre courriel [contact@pharm-assistance.com](mailto:contact@pharm-assistance.com) ou par téléphone. Toute marchandise livrée fait l'objet d'un bon de livraison et la signature d'un émargement daté et signé par le client pour le transporteur. Cet émargement est la preuve que le client a bien reçu la marchandise en ses locaux.

**Article 5 : RECLAMATIONS, GARANTIES, RETOURS** : Toute réclamation relative à un défaut de marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leurs références erronées par rapport à l'offre acceptée ou à la confirmation de la commande par le Vendeur, doivent être formulées auprès de notre service administration de ventes à compter de la réception de la marchandise, sans négliger si nécessaire et conformément à l'article 5 des présentes CGV, les recours contre le transporteur à défaut de quoi le droit de réclamation de l'Acheteur cessera d'être acquis. Tout retour de marchandise nécessite l'accord préalable de Pharm'Assistance lequel peut être obtenu via notre service administration des ventes qui vous communiquera un N° ARM (Autorisation de Retour Marchandise), dans le cadre d'un appareil hors garanti, un devis est effectué et communiqué pour la réparation du matériel. L'Acheteur dispose après l'obtention de l'accord et du N° ARM d'un délai de dix (10) jours francs pour effectuer le retour des marchandises défectueuses chez Pharm'Assistance. Les marchandises doivent être retournées impérativement avec une copie de la facture. Tout produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine, comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires accompagnés de tous les documents, bon de livraison (non rempli), notices, etc. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris, ni échangé ni remboursé sauf ceux toujours enregistrés sous garantie. Conformément à l'article 4 du Décret n°78-464 du 24 mars 1978 en application de l'article 35 de la loi 78-23 du 10 janvier 1978 relative à la lutte contre les clauses abusives sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services les dispositions des présentes ne peuvent priver l'Acheteur de la garantie légale qui oblige le Vendeur à le garantir contre les conséquences des vices cachés de la chose vendue. L'Acheteur est expressément informé que Pharm'Assistance peut ne pas être le producteur des produits présentés dans le cadre de son site, au sens de la Loi L98-389 du 19 mai 1998 et relative à la responsabilité du fait des produits défectueux. En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un défaut du produit, seule la responsabilité du fabricant de celui-ci pourra être recherchée par l'Acheteur. Les marchandises que nous commercialisons en tant que distributeur suivent le régime de garantie du fabricant que nous nous engageons à respecter après accord de ce dernier. Le fait d'une réclamation ne délie nullement l'Acheteur de ses obligations de paiement de la facture dans les délais convenus. Le remboursement ou les avoirs éventuels s'établissent à réception des marchandises dont le litige a été dûment constaté et accepté par Pharm'Assistance. Aucun retour en port dû ne sera accepté. Aucune réclamation ne peut donner droit à quelque indemnité ou pénalité que ce soit.

**Article 6 : RESERVE DE PROPRIÉTÉ** : En application de la Loi n° 80-335 du 12 mai 1980 relative aux effets des clauses de réserve de propriété dans les contrats de vente, les marchandises qui seront livrées et facturées à l'Acheteur resteront la propriété de Pharm'Assistance jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises par Pharm'Assistance, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées aux frais de l'Acheteur, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, de vol ou de destruction, ainsi que les dommages que pourrait occasionner l'Acheteur restent à sa charge. L'Acheteur s'engage, pour le cas d'une procédure de redressement judiciaire affectant son entreprise, à participer activement à l'établissement d'un inventaire des marchandises se trouvant dans ses stocks et dont le Vendeur revendique la propriété. A défaut, le Vendeur aura la faculté de faire constater l'inventaire par huissier aux frais de l'Acheteur. Le vendeur pourra interdire à l'Acheteur de procéder à la revente, la transformation ou l'incorporation des marchandises en cas de retards de paiement. Si la marchandise est vendue entre temps, il appartient à l'Acheteur de nous céder la créance et si des règlements sur ces créances sont effectuées, ils doivent nous être transmis des réceptions. Pour garantir les paiements non encore effectués et notamment le solde du compte de l'Acheteur dans les écritures du vendeur, il est expressément stipulé que les droits relatifs aux marchandises livrées mais impayées se reporteront sur les marchandises identiques en provenance du Vendeur en stock chez l'Acheteur, sans qu'il soit besoin d'imputer les paiements sur une vente ou une livraison déterminée.

**Article 7 : CLAUSE RÉGULATIVE** : En cas de non-respect de l'une des obligations de l'Acheteur par celui-ci, la vente pourra être résiliée de plein droit et les marchandises restituées au Vendeur si bon lui semble, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le vendeur pourrait faire valoir à l'égard de l'Acheteur, sous un délai de huit (8) jours après la mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, le Vendeur est autorisé à réclamer à l'Acheteur une indemnité forfaitaire de 10% du montant de la vente.

**Article 8 : MODES ET CONDITIONS DE PAIEMENT** : Les marchandises sont payables à trente (30) jours date de facture, soit par Chèque (émis par une banque domiciliée en France métropolitaine) soit par virement bancaire indiqué sur la facture (nos coordonnées bancaires IBAN, SWIFT code vous seront transmis sur demande). Il sera encaissé dès sa réception. Les frais étant à la charge de l'Acheteur. Pharm'Assistance se réserve le droit de vous demander un chèque de banque dans le cas où les sommes engagées seraient importantes. Dans le cas où le Vendeur accepterait un paiement par traite, l'Acheteur doit lui retourner acceptée et domiciliée dans un délai de huit (8) jours francs. Les frais sont à la charge de l'Acheteur, à défaut de retour de la traite acceptée dans le délai mentionné, le paiement deviendra immédiatement exigible. **RETARD DE PAIEMENT** : Tout règlement après la date de paiement fixée pourra donner lieu à la facturation de pénalités légales. Le montant de ces pénalités sera équivalent au taux de l'intérêt légal appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points. Les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le trente et unième jour suivant la date de réception des marchandises ou de l'exécution de la prestation de service. Le taux de l'intérêt légal sera également utilisé avec une majoration de 5 points pour les intérêts dus par une personne condamnée par une décision de justice et qui ne s'est pas exécutée dans un délai de deux mois. L'Acheteur ne peut jamais, au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une compensation. Lorsque l'Acheteur est en retard de paiement total ou partiel d'une échéance à son terme, le Vendeur peut de ce seul fait et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, immédiatement suspendre les livraisons, sans que l'Acheteur ne puisse réclamer des dommages et intérêts au Vendeur. En cas de recours par la voie contentieuse, le vendeur est en droit de réclamer à l'Acheteur le remboursement des frais de toute sorte liés à la poursuite. (\*) Décret n° 2010-127 du 10 février 2010 fixant le taux de l'intérêt légal pour l'année 2010. L'article 121 de la loi n°2012-387 indique qu'une facture réglée après sa date d'échéance pourra donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

**Article 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE** : Tous les éléments des sites [www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com), qu'ils soient visuels ou sonores, les textes, mises en pages, illustrations, photographies, documents et autres éléments, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques et des brevets. Ils sont la propriété exclusive de Pharm'Assistance. Toute copie, adaptation, traduction, reproduction ou modification de tout ou partie du site est strictement interdite, sans l'accord préalable écrit de Pharm'Assistance. Toute reproduction, même partielle, des éléments des sites [www.pharm-assistance.com](http://www.pharm-assistance.com) et [www.sofamed.com](http://www.sofamed.com) sans l'accord écrit de notre part est interdite, conformément à la loi n° 57-298 du 11 mars 1957 sur la propriété littéraire et artistique et Modifié par la LOI n°2009-669 du 12 juin 2009 - art. 21 du Code de la propriété intellectuelle. Sauf dans les cas prévus par l'article L122-5 dudit code et constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code pénal.

**Article 10 : NON VALIDATION PARTIELLE** : Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un décret, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

**Article 11 : LOI APPLICABLE** : Les présentes CGV sont soumises à la loi française. L'application de la convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises est expressément écartée. Les registres et fichiers informatisés de Pharm'Assistance seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf à preuve du contraire. Tous différends relatifs à la formation, l'exécution et cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable seront soumis aux tribunaux français. Le fait pour Pharm'Assistance de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des

présentes CGV, ne peut valoir dénonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses. **Article 12 : CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION** : Pour tous litiges et contestations, quelle qu'en soit la nature ou la cause, seuls seront compétents les tribunaux du tribunal de commerce de Limoges 87000, même en cas de référés, d'appels en garantie ou de pluralité de défenseurs. Les acceptations, traites, mandats, conditions de port n'apportent ni novations, ni dérogation à cette clause.

Pharm'Assistance CGV