

Conditions générales de vente

[Télécharger la version PDF](#)

1. PREAMBULE :

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les opérations commerciales concernant les produits mis en vente par la pharmacie Newpharma sprl au sein de sa pharmacie internet Newpharma, à l'exclusion de toutes autres conditions (sauf dérogation expresse écrite et contradictoirement approuvée par les parties). Le seul fait de passer commande par le vecteur du site internet Newpharma entraîne l'adhésion aux conditions générales reproduites ci-dessous.

2. IDENTITÉ DE NEWPHARMA :

Newpharma sprl Rue Basse-Wez 315, 4020 Liège Belgique

Email : info@newpharma.fr Numéro de téléphone : 02 588 15 62 (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00)

Numéro d'identification TVA : BE 0838.666.156

3. DEFINITIONS :

Les termes utilisés dans les présentes conditions générales ou sur le site Newpharma doivent être compris de la manière suivante :

3.1. Newpharma: le site internet de la pharmacie Newpharma sprl sur lequel les produits sont présentés et vendus aux clients. L'ensemble des domaines (.be, .lu, .fr, .nl,...) et des URL liées sont repris sous la dénomination Newpharma.

3.2. Client : toute personne physique ou morale, juridiquement capable qui passe commande de produit(s) par le vecteur du site Newpharma.

3.3. Commande : demande de conclusion d'un contrat de vente par le client entre la pharmacie Newpharma sprl et le client de la pharmacie internet Newpharma concernant les produits présentés par Newpharma.

3.4. Fiche produit : désigne les informations (textes, photos, graphiques, système de classement par rubrique,...) liées à un produit mis en vente sur le site de Newpharma.

3.5. Produits : ensemble des biens proposés à la vente par la pharmacie Newpharma sprl par le vecteur de sa pharmacie internet Newpharma.

3.6. Transaction : ensemble des opérations, traitements sécurisés, autorisations et accords inhérents au paiement des produits commandés par carte bancaire ou tout autre moyen de transaction virtuelle proposés sur le site.

4. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et déclare, en passant la commande, expressément les accepter sans réserve. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente.

5. OBJET

La pharmacie Newpharma sprl propose à la vente en ligne les produits (article 5) habituellement vendus en officine, hors médicaments délivrés sur prescription médicale. Le client se connecte au site internet et, en remplissant son panier d'achats,

passer commande des produits qu'il a choisis en naviguant sur le site (article 6). Les produits achetés sont payés en ligne au moyen d'une des solutions proposées sur le site (article 8). Newpharma confirme l'acceptation de la commande par e-mail et les produits sont livrés au client dans un délai précisé (article 7).

6. PRODUITS

Seuls les produits pour lesquels une « fiche produit » est éditée sur le site Newpharma peuvent faire l'objet d'une vente. La législation belge interdisant l'exportation des médicaments (y compris les médicaments délivrés sans ordonnance médicale), seuls les produits de parapharmacie sont proposés à la vente aux clients non-résidents en Belgique.

7. COMMANDE

7.1. Toutes les informations fournies par le client, lors de l'encodage des données inhérentes à sa commande, engagent celui-ci. Newpharma ne peut en aucun cas être tenu responsable des erreurs commises par le client dans le libellé des coordonnées du destinataire de la commande (adresse de livraison, adresse de facturation notamment) et des retards de livraison ou de l'impossibilité de livrer les produits commandés que ces erreurs pourraient engendrer.

7.2. Les systèmes d'enregistrement automatique valent preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande.

7.3. Dès réception de sa demande de commande, Newpharma confirme au client l'acceptation de sa commande par l'envoi d'un message de confirmation à l'adresse e-mail que ce dernier a communiquée en enregistrant sa commande. La vente ne sera conclue qu'à compter de l'envoi de ladite confirmation de commande.

7.4. De façon générale et sans justification nécessaire, Newpharma se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un client, notamment en cas de problème de paiement de la commande concernée ou d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

7.5. La quasi totalité des produits est de stock. Si le produit commandé n'est pas ou plus disponible immédiatement, Newpharma informe le client du délai de livraison par email. Si le délai donné ne satisfait pas le client, il peut alors choisir de modifier ou d'annuler sa commande.

7.6. Seules les personnes juridiquement capables peuvent passer commande.

7.7. Il est possible de commander via le site un dispositif médical commercialisé en Belgique ne figurant pas dans les listes. A cet effet, veuillez envoyer un mail via la page Contact.

7.8. Si la commande du Client ne contient pas de médicaments, le Client accepte que sa commande soit préparée dans le centre logistique de Newpharma sous la supervision d'un pharmacien ou d'un assistant en pharmacie et dans le respect des bonnes pratiques officinales.

8. LIVRAISON

8.1. Après confirmation de la commande et acceptation du paiement de la part de l'organisme chargé de la transaction, Newpharma s'engage à faire expédier au client les produits commandés à l'adresse de livraison mentionnée dans un délai compris généralement entre 1 et 2 jours ouvrables suivant la destination. Tous les détails concernant les délais de livraison sont disponibles sur le site de Newpharma.

8.2. En passant commande, le client s'engage à régler lors de la réception des marchandises, toutes les taxes, droits, impôts et autres charges présents et à venir dus au titre de la livraison des produits commandés. La responsabilité solidaire de la pharmacie Newpharma sprl ne peut à aucun titre être engagée à cet égard.

8.3. La livraison est effectuée par la société DPD pour tous les pays, sauf la France où les colis sont dans la plupart des cas expédiés par Colissimo. Sur la France, Newpharma se réserve néanmoins le droit d'utiliser Exapaq (via DPD) lorsqu'elle l'estime préférable. Les tarifs de livraison et délais sont disponibles sur le site Newpharma. Un refus de livraison et un remboursement peuvent être réclamés à Newpharma ou au transporteur par le client en cas de retard de livraison.

8.4. A la réception des produits commandés, le client ou le destinataire doit vérifier le bon état du produit livré et prendre

connaissance de ses conditions d'emploi figurant sur la notice d'utilisation qui lui est fournie. Dans l'hypothèse où l'un ou plusieurs des produits commandés sont manquants ou abîmés, il est recommandé que le client ou le destinataire formule les réserves nécessaires au transporteur au moment de la livraison et/ou nous contacte via notre [page Contact](#).

8.5. Si un colis n'est pas réceptionné malgré les différents passages du transporteur (maximum trois passages), il est retourné à Newpharma et le destinataire en est averti par e-mail. Une livraison supplémentaire pourra être demandée par l'acheteur et il en supportera les frais (même si la première expédition avait été réalisée gratuitement).

8.6. Les clients ou les destinataires des produits s'interdisent toute revente partielle ou totale des produits achetés.

9. RÉCLAMATION

9.1. Afin d'éviter tout risque de porter atteinte aux droits du consommateur, il est recommandé que les réclamations relatives à l'exécution du contrat comme tout défaut visible et/ou qualitatif d'un article ou autre manquement à la livraison, soient signalés auprès de Newpharma le plus rapidement possible, décrit de manière la plus claire et exhaustive possible. Il est conseillé que ces réclamations nous soient communiquées via la [page Contact](#) (formulaire de contact, email, téléphone ou courrier).

9.2. Les réclamations déposées auprès de Newpharma recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation requiert un délai de traitement prévisible plus long, Newpharma adressera une réponse dans le délai de 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le consommateur peut escompter une réponse plus détaillée.

10. RETRACTATION

10.1. En conformité avec la législation en vigueur pour la vente à distance (loi du 21 Décembre 2013), le client bénéficie du droit de renoncer à son achat sans pénalités et sans indication de motif : - **Pour les produits HORS médicaments et dispositifs médicaux**, le droit de renonciation est d'application **AVANT ou APRÈS** l'expédition du colis par Newpharma - **Pour les médicaments et dispositifs médicaux**, le droit de renonciation est d'application **AVANT** l'expédition du colis par Newpharma **SAUF** si ces derniers présentent un ou plusieurs défaut(s) de fabrication, dans ce cas le droit de renonciation sera également d'application après envoi. Pour introduire cette demande de rétractation, le client doit : - soit contacter le service client via la [page de contact](#) - soit remplir et renvoyer le [formulaire de rétractation](#) par e-mail. Le client dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la réception des produits commandés pour les retourner à la pharmacie Newpharma sprl contre échange ou remboursement. Pour obtenir le remboursement ou qu'il soit procédé à l'échange, le client doit renvoyer à ses frais (conformément à l'Art. VI.51 § 1er.) et sous sa responsabilité le(s) produit(s) à l'adresse suivante : Newpharma, Rue Basse-Wez 315 à 4020 Liège (Belgique). Si possible, il est préférable que ce(s) produit(s) soient dans leur emballage d'origine, intact(s), accompagné(s) de tous les accessoires éventuels (tels que et entre autres notices d'utilisation et documentation) et d'une copie de la facture d'achat.

10.2. Si les produits sont retournés à Newpharma dans les conditions et délais précités, Newpharma s'engage à rembourser les sommes versées par le client, sans frais. Les frais de port liés au retour des produits ne sont pas remboursés par Newpharma (sauf si l'erreur incombe à cette dernière). Le remboursement intervient dans un délai maximum de 14 jours à dater de la réception de la marchandise par Newpharma.

10.3. Le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour : 1° la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; 2° la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

11. PRIX

11.1. Le prix indiqué sur les fiches produits ne comprend pas les frais liés au transport.

11.2. Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA. Ce prix comprend le prix des produits, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits, les frais de transport.

11.3. Newpharma se réserve le droit de modifier le prix des produits à tout moment mais les produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

11.4. Les prix et offres des médicaments et dispositifs médicaux sont valables jusqu'à modification des prix acceptée par le

12. PAIEMENT

12.1. Le prix des produits est payable au comptant par un des moyens de paiement proposé sur le site le jour de la passation de la commande.

12.2. La protection tant contre une utilisation frauduleuse des moyens de paiement utilisés pour la transaction notamment à la suite d'un piratage que contre d'éventuelles contestations du paiement du prix d'une commande est assurée par la société Ingenico (auparavant Ogone).

12.3. La commande validée par le client ne devient effective que lorsque le centre de paiement bancaire sécurisé et la société Ingenico (auparavant Ogone) auront donné leur accord sur l'exécution de la transaction. En cas de refus du centre de paiement bancaire sécurisé ou de la société Ingenico (auparavant Ogone), la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique.

12.4. Les informations concernant la commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est Ingenico (auparavant Ogone). Ce traitement automatisé de données a pour finalité de lutter contre la fraude à la carte bancaire. Ingenico (auparavant Ogone) et Newpharma sont les destinataires des données en rapport avec la commande. Le défaut de transmission des données en rapport avec la commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction. En cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, de déclaration irrégulière ou d'anomalie, les coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé pourront faire l'objet d'une inscription au sein d'un fichier incident de paiement.

13. RESPONSABILITE

13.1. Newpharma et la pharmacie Newpharma sprl (ainsi que son pharmacien titulaire) ne peuvent en aucun cas et d'aucune manière être tenus pour responsable des dommages de toute nature qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits commercialisés.

13.2. La responsabilité de Newpharma, la pharmacie Newpharma sprl ou son pharmacien titulaire ne peut de même être recherchée pour d'éventuelles modifications des produits qui seraient le fait des fabricants.

13.3. La responsabilité de Newpharma/la pharmacie Newpharma sprl sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne pourrait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits. Notamment, les photos présentes sur le site sont fournies à titre d'information. En aucun cas, une modification du contenant ou du contenu d'un produit ne peut être invoqué en cas de discordance par rapport à la photo disponible sur le site. Les notices publiées dans les fiches produits le sont à titre indicatif. Le client s'engage à lire attentivement la notice affichée par le fabricant sur ou dans l'emballage du produit. C'est cette notice qui comporte les informations (et notamment dosages et contre-indications) que l'utilisateur **doit** respecter.

13.4. Ce site comporte des liens vers d'autres sites Internet. Ni Newpharma ni la pharmacie Newpharma sprl ou son pharmacien titulaire ne peuvent être tenus pour responsables du contenu actuel ou futur de ces sites, ni du contenu des sites externes qui ont un lien vers le site Newpharma.

14. GARANTIE

14.1. Tous les Produits achetés auprès de Newpharma bénéficient de la garantie légale des articles 1649 bis et suivants du Code civil, pour tout défaut de conformité existant au moment de la livraison du Produit, à condition que le Client ne connaisse pas ou ne soit pas censé connaître le défaut au moment de la conclusion du contrat et ce, pour autant que ce défaut de conformité apparaisse dans un délai de 2 ans à compter de la livraison. Le Client doit informer Newpharma de son intention de faire appel à la garantie légale, par écrit, au plus tard dans les 2 mois à compter du jour où il a constaté le défaut. Les frais de retour du Produit non-conforme seront pris en charge par Newpharma, pour autant qu'il soit effectué via les services proposés par Newpharma au Client, à défaut pour ce dernier de payer la différence s'il décide de choisir un autre service plus onéreux. Néanmoins, le Client portera l'ensemble des risques afférents à la perte du Produit durant toute la durée de l'opération de retour. Les frais de retour pourront être crédités sous forme d'un bon d'achat, à valoir sur une prochaine Commande, ou être inclus dans le remboursement éventuel.

14.2. Dans aucun cas Newpharma ou la pharmacie Newpharma sprl ne pourront être tenus pour responsables du non-respect des dispositions réglementaires et législatives en vigueur dans le pays de réception. La responsabilité éventuelle de

Newpharma/la pharmacie Newpharma sprl est exclusivement limitée à la valeur du produit mis en cause, déterminée à la date de sa vente.

Le client pourra contacter le service clients en complétant le formulaire accessible sur le site de Newpharma à la rubrique 'Contactez-nous'.

14.3. En tant que membre BeCommerce, Newpharma s'engage à respecter le Code de conduite du label de qualité BeCommerce ayant pour objectif de poser les principes de base à respecter pour donner les garanties nécessaires au consommateur, permettant d'établir l'indispensable relation de confiance entre vendeurs et acheteurs dans le domaine de la vente à distance et du marketing direct correspondant.

[Code de conduite du Label de Qualité BeCommerce pour la Vente à Distance](#)

15. DONNEES PERSONNELLES

15.1. La collecte des informations nominatives réalisée aux fins de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes. Le défaut de renseignement entraîne la non-validation de la commande.

15.2. Newpharma respecte la loi belge du 8 décembre 1992 en rapport avec le traitement des données personnelles, révisée par la loi du 11 décembre 1998, laquelle tient compte des directives européennes du 24 octobre 1995. Cette loi prévoit que l'entreprise qui rassemble des données personnelles doit avoir le consentement de la personne concernée, que les données doivent se révéler exactes et qu'elles doivent être collectées dans un but précis, clair et légal. Toute personne doit avoir accès à ces données personnelles et le droit de pouvoir les modifier. Conformément à la loi, le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission de la protection de la vie privée. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès de Newpharma.

15.3. Newpharma et la pharmacie Newpharma sprl s'engagent à ne jamais communiquer les coordonnées de ses clients à un tiers.

15.4. Le client a la possibilité de consulter et également modifier ses informations à tout moment via la page Mon compte.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les textes, mises-en-page, illustrations, photos, fiches produits et autres éléments figurant sur ce site sont protégés par des droits d'auteur et, de façon générale, par les principes du droit de propriété intellectuelle. Le contenu du site Newpharma ne peut être copié. Il ne peut être ni modifié, ni placé sur un autre site ni publié sous une quelconque forme sans autorisation écrite préalable de Newpharma/la pharmacie Newpharma sprl. Ce site peut également comporter des textes, illustrations et autres éléments protégés par des droits d'auteurs de tiers. Newpharma/la pharmacie Newpharma sprl ne donnent d'aucune manière et en aucun cas l'autorisation d'utiliser leur propriété intellectuelle, ni celle de tiers.

17. LITIGE ET DROIT APPLICABLE

17.1. En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le client et Newpharma/la pharmacie Newpharma sprl se réservent la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable. A défaut, seules les juridictions de Liège sont compétentes, quel que soit le lieu de livraison des produits ou le domicile du client.

Les contrats et tous rapports juridiques entre le client et Newpharma/la pharmacie Newpharma sprl sont soumis au droit belge.

Newpharma est soumis à aucune procédure extrajudiciaire d'arbitrage des plaintes et des litiges.

17.2. Il existe à présent une plateforme ODR (Online Dispute Resolution – Règlement en ligne des litiges/RLL) pour que le consommateur et l'entreprise puissent régler les litiges entre eux, tant nationaux que transfrontaliers, rapidement et efficacement (comprenez : en ligne): <http://ec.europa.eu/odr/>

Cette instance interviendra comme un arbitre afin de proposer une solution. La plateforme est tant conviviale que multilingue.

Le système se distingue par une procédure en 4 étapes:

- 1) Le consommateur complète un formulaire de plainte et l'expédie.
- 2) La plainte est transmise à l'entreprise concernée qui propose un organisme ADR (Alternative Dispute Resolution – Règlement extrajudiciaire des litiges/REL) au consommateur.
- 3) Dès que le consommateur et l'entreprise s'accordent sur le fait de faire traiter cette plainte par un organisme ADR, la [Plateforme ODR](#) transmet automatiquement le dossier à cet organisme ADR.
- 4) L'organisme ADR finalise le dossier complètement en ligne et s'engage à trouver une solution dans les 90 jours.