

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE

## PRÉAMBULE

---

### ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DU VENDEUR

La société PHARMACIE DE MAILLOLES est une Société d'Exercice Libéral à Responsabilité Limitée (SELARL) enregistrée au registre du commerce et des sociétés de PERPIGNAN sous le numéro 504 435 934, dont le numéro de TVA INTRACOMMUNAUTAIRE est le FR47504435934 dont le siège social est sis 80 avenue Victor DALBIEZ à PERPIGNAN (66 000).

La société PHARMACIE DE MAILLOLES est joignable à l'adresse ci-indiquée ou par téléphone, du lundi au vendredi , au 04 68 54 74 88 (appel non surtaxé) de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h30.

### ARTICLE 2 : OBJET

La société PHARMACIE DE MAILLOLES exploite un site internet de vente de produits dits de « *parapharmacie* » accessible à l'adresse internet « *www.soin-et-nature.com* ».

Les présentes conditions générales de ventes, à l'exclusion de toute autre, régissent les relations contractuelles liant la société PHARMACIE DE MAILLOLES à toute personne physique non commerçante consultant le site internet accessible à l'adresse « *www.soin-et-nature.com* » et/ou souhaitant acquérir un produit proposé à la vente sur ledit site.

La société PHARMACIE DE MAILLOLES se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour le 14 décembre 2012. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

L'UTILISATEUR a la faculté d'enregistrer et/ou d'imprimer les présentes conditions générales de ventes et de les conserver.

### ARTICLE 3 : LANGUE

Le contrat conclu en application des présentes conditions est de langue française.

## ARTICLE 4 : DÉFINITIONS

Chaque terme ou expression ci-après aura, lorsqu'il ou elle sera employé(e) en majuscules dans les présentes, la signification suivante :

- ⌚ « PHARMACIE » désigne la société PHARMACIE DE MAILLOLES telle qu'identifiée à l'article 1 des présentes ;
- ⌚ « SITE » désigne l'infrastructure développée par la PHARMACIE selon les formats informatiques utilisables sur internet, accessible à l'adresse « [www.soin-et-nature.com](http://www.soin-et-nature.com) » et destiné à être consulté par les UTILISATEURS pour connaître ou acquérir les produits ou services qu'elle propose à la vente ;
- ⌚ « PRODUIT » désigne tout produit proposé sur le SITE ;
- ⌚ « PREPARATION » désigne un mélange de substances végétales préparé par la PHARMACIE selon les recettes habituelles de la PHARMACIE ;
- ⌚ « PREPARATION SPECIFIQUE » désigne un mélange de substances végétales préparé par la PHARMACIE selon les instructions spécifiques données par l'UTILISATEUR ;
- ⌚ « UTILISATEUR » désigne la personne physique consultant le SITE ou souhaitant acquérir un ou plusieurs PRODUITS ;
- ⌚ « FICHE PRODUIT » désigne la page internet du SITE présentant un PRODUIT et indiquant sa description ainsi que son prix.

## OFFRE

---

## ARTICLE 5 : PRODUITS

La PHARMACIE veille à ce que les descriptions des PRODUITS proposées sur la FICHE PRODUIT de chaque PRODUIT mettent l'UTILISATEUR en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des PRODUITS avant la prise de commande définitive.

Il appartient à l'UTILISATEUR de s'assurer, avant toute commande, que les PRODUITS qu'il souhaite acquérir correspondent à ces besoins et attentes.

La PHARMACIE veille à ne pas proposer des produits contrefaits ou des produits ne satisfaisant pas aux normes en vigueur.

Si, malgré l'attention que la PHARMACIE apporte à la description des PRODUITS, une erreur survient dans la description des caractéristiques essentielles de PRODUITS, la PHARMACIE s'engage à rembourser le(s) PRODUIT(S) en cause dans les conditions prévues aux articles 17 et 18.

Les photographies illustrant les PRODUITS sont fournies à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

## **ARTICLE 6 : PRIX**

Les prix des PRODUITS tels qu'indiqués sur les FICHES PRODUITS sont indiqués en euros et entendus Toutes Taxes Comprises pour la France et l'Union Européenne et hors frais de port.

Dans le cas où une erreur de saisie ou de calcul ferait apparaître un prix manifestement dérisoire, la PHARMACIE se réserve le droit de ne pas honorer la commande et de rembourser l'UTILISATEUR le cas échéant, dans un délai maximum de 30 jours.

En cas de PREPARATION SPECIFIQUE, le prix est communiqué à l'UTILISATEUR conformément à l'article 12 des présentes.

## **ARTICLE 7 : FRAIS DE PORT**

### **ARTICLE 7.1) FRANCE MÉTROPOLITAINE, L'ANDORRE ET LA PRINCIPAUTÉ DE MONACO**

La livraison est réalisée par la société LAPOSTE et le service So Colissimo, selon les conditions du service (disponibles à l'adresse [http://www.colissimo.fr/so/So\\_Colissimo.jsp](http://www.colissimo.fr/so/So_Colissimo.jsp)).

- ⌚ Les frais de livraison se portent à 6,90 euros.
- ⌚ La livraison est offerte à partir de 49 € d'achat.

### **ARTICLE 7.2) LIVRAISON HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE**

Les frais de port correspondent aux tarifs d'acheminement des services COLLISSIMO de la poste en vigueur au jour de la commande, accessibles par le lien suivant : <http://www.colissimo.fr/>.

## **ARTICLE 8 : DISPONIBILITÉ**

Les PRODUITS sont disponibles à la vente tant qu'ils apparaissent sur le SITE et sauf mention contraire.

Si un PRODUIT devait néanmoins être indisponible après que la commande ait été passée, la PHARMACIE en informerait immédiatement l'UTILISATEUR et procéderait, le cas échéant, au remboursement dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours.

## **ARTICLE 9 : DÉLAIS DE LIVRAISON ET DATE LIMITE DE LIVRAISON**

Les délais de livraison dépendent du mode de livraison choisi par l'UTILISATEUR.

La date limite de livraison d'un PRODUIT en fonction du mode de livraison est mentionnée sur chaque FICHE PRODUIT en cliquant sur le lien « *date limite de livraison* ».

Toutefois, lorsque, dans une même commande, plusieurs PRODUITS ont des dates limites de livraison différentes, la date limite de livraison de l'ensemble de la commande correspond à la date limite de livraison du PRODUIT dont la date de livraison est la plus éloignée.

Cette date limite de livraison pour l'ensemble de la commande est indiquée lors de la confirmation de la commande.

En cas de PREPARATION SPECIFIQUE, la date limite de livraison est précisé à l'UTILISATEUR conformément à l'article 12 des présentes.

## COMMANDE

---

### ARTICLE 10 : IDENTIFICATION

Chaque UTILISATEUR souhaitant passer commande de PRODUITS sur le SITE doit, au préalable, avoir créé un compte sur le SITE et être identifié.

#### 10.1) Création d'un compte

Lors de sa première commande, l'UTILISATEUR doit, au préalable, suivre la procédure de création d'un compte.

Lors de la procédure de création de compte, l'UTILISATEUR choisi un mot de passe.

Ce mot de passe est personnel et est conservé par l'UTILISATEUR sous sa responsabilité. Toute perte ou oubli devra être dénoncé à la PHARMACIE à bref délai, en remplissant le formulaire prévu sur le SITE.

#### 10.2) Identification

L'UTILISATEUR a la possibilité de passer sa commande en ligne à partir du SITE.

La commande ne peut être enregistrée sur le SITE que si l'UTILISATEUR est identifié par l'entrée de son adresse de courriel et du mot de passe qu'il a choisi.

### ARTICLE 11 : PROCÉDURE DE COMMANDE HORS PREPARATIONS SPECIFIQUES

L'UTILISATEUR qui souhaite passer commande doit au préalable ajouter les PRODUITS qu'il souhaite acquérir à son panier en cliquant sur le bouton « *ajouter au panier* ».

L'UTILISATEUR peut, à tout moment, accéder au contenu de son panier et le modifier en cliquant sur le lien « *actuellement (nombre d'articles) dans mon panier* ».

L'UTILISATEUR, lorsqu'il souhaite valider son panier et confirmer ainsi sa commande, doit cliquer sur le bouton « *terminer ma commande* ».

L'UTILISATEUR doit alors suivre la procédure de commande en indiquant les informations demandée sur la facturation et la livraison.

Au terme de la procédure, il est proposé à l'UTILISATEUR un récapitulatif des informations concernant sa commande et indiquant :

- Ⓟ L'identification de la PHARMACIE ;
- Ⓟ La désignation des PRODUITS commandés ;
- Ⓟ Le prix des PRODUITS commandés (HT et TTC) ;

- ⌚ Les frais de port ;
- ⌚ Le montant total de la commande ;
- ⌚ Le mode de paiement ;
- ⌚ L'adresse de facturation ;
- ⌚ Le mode de livraison ;
- ⌚ L'adresse de livraison ;
- ⌚ La date limite de livraison ;
- ⌚ Les présentes conditions générales.

L'UTILISATEUR peut alors corriger les erreurs éventuelles commises lors de la saisie des informations.

Si la commande est conforme, l'UTILISATEUR, après en avoir pris connaissance, doit accepter les présentes conditions générales en cochant la case prévue à cet effet ou renoncer à sa commande.

L'UTILISATEUR valide ensuite la commande en cliquant sur le bouton « *confirmer ma commande* ».

Cette validation finale vaut signature et acceptation expresse de la commande et des présentes conditions générales de vente au sens de la loi du 13 mars 2000.

## **ARTICLE 12 : PROCÉDURE DE COMMANDE - PREPARATIONS SPECIFIQUES**

L'UTILISATEUR qui souhaite passer commande d'une PREPARATION SPECIFIQUE doit adresser à la PHARMACIE une demande spécifique *via* le formulaire prévu à cet effet ou par courriel à l'adresse indiquée.

La demande doit mentionner la recette exacte souhaitée.

La PHARMACIE effectue un contrôle de faisabilité et se réserve le droit de refuser de réaliser une PREPARATION SPECIFIQUE, notamment en cas de contre indication au mélange souhaité.

Dans un délai maximal de deux jours ouvrés à compter de la réception de la demande, la PHARMACIE adresse un courriel :

- ⌚ Soit pour indiquer à l'UTILISATEUR que la PREPARATION SPECIFIQUE sollicitée ne peut être réalisée ;
- ⌚ Soit pour proposer à l'UTILISATEUR un devis pour la PREPARATION SPECIFIQUE sollicité.

Dans ce dernier cas, un devis, mentionnant le prix HT et TTC de la PREPARATION SPECIFIQUE et le délai de livraison après validation est proposé à l'UTILISATEUR avec un lien cliquable qui, après identification, ajoute la PREPARATION SPECIFIQUE sollicité au panier.

Le devis est valable un mois à compter de son émission.

L'UTILISATEUR peut ajouter d'autres produits à son panier.

L'UTILISATEUR peut, à tout moment, accéder au contenu de son panier et le modifier en cliquant sur le lien « *mon panier* ».

L'UTILISATEUR, lorsqu'il souhaite valider son panier et confirmer ainsi sa commande, doit cliquer sur le bouton « *terminer ma commande* ».

L'UTILISATEUR doit alors suivre la procédure de commande en indiquant les informations demandée sur la facturation et la livraison.

Au terme de la procédure, il est proposé à l'UTILISATEUR un récapitulatif des informations concernant sa commande et indiquant :

- Ⓟ L'identification de la PHARMACIE ;
- Ⓟ La désignation des PRODUITS commandés ;
- Ⓟ Le prix des PRODUITS commandés (HT et TTC) ;
- Ⓟ Les frais de port ;
- Ⓟ Le montant total de la commande ;
- Ⓟ Le mode de paiement ;
- Ⓟ L'adresse de facturation ;
- Ⓟ Le mode de livraison ;
- Ⓟ L'adresse de livraison ;
- Ⓟ La date limite de livraison ;
- Ⓟ Les présentes conditions générales.

L'UTILISATEUR peut alors corriger les erreurs éventuelles commises lors de la saisie des informations.

Si la commande est conforme, l'UTILISATEUR, après en avoir pris connaissance, doit accepter les présentes conditions générales en cochant la case prévue à cet effet ou renoncer à sa commande.

L'UTILISATEUR valide ensuite la commande en cliquant sur le bouton « *confirmer ma commande* ».

Cette validation finale vaut signature et acceptation expresse de la commande et des présentes conditions générales de vente au sens de la loi du 13 mars 2000.

### **ARTICLE 13 : PREUVE DE LA COMMANDE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la PHARMACIE seront considérés comme des preuves des communications et des commandes.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part de la PHARMACIE, les données conservées dans les systèmes informatiques de la PHARMACIE ont force probante quant aux commandes passées par l'UTILISATEUR. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil.

## ARTICLE 14 : CONFIRMATION DE COMMANDE ET SUIVI

Après validation de la commande, la PHARMACIE adresse à l'UTILISATEUR confirmation de sa commande par courriel à l'adresse de courriel indiquée dans son compte.

L'état d'avancement de la commande peut être suivi par l'UTILISATEUR à partir de son compte sur le SITE.

## PAIEMENT DU PRIX

---

### ARTICLE 15 : PAIEMENT DU PRIX

Le paiement s'effectue dans les conditions prévues lors de la commande. Tout achat est payable au comptant et sans escompte lors de la commande. La PHARMACIE se réserve, en outre, le droit de facturer à l'acheteur les frais bancaires et agios qu'il aurait à supporter du fait de l'émission par l'acheteur de moyens de paiement ne permettant pas au vendeur de recouvrer sa créance.

L'UTILISATEUR a le choix parmi les modes de paiement suivants :

- ① Carte bancaire : Visa, Eurocard & MasterCard et Carte Bleue ;
- ① Chèque.
- ① Virement bancaire à partir d'un compte PAYPAL.
- ① Virement bancaire.

#### 14.1) Paiement par Carte Bancaire

Les paiements par Carte Bancaire sont gérés par :

La banque BNP PARIBAS  
Agence Kennedy  
15, boulevard Kennedy  
66 000 PERPIGNAN  
FRANCE

Le Terminal de Paiement Electronique Virtuel est géré par la société LYRA NETWORK, 65, rue CARMIN à LABEGE (31 670).

La PHARMACIE n'a pas accès aux informations bancaires de l'UTILISATEUR mais est simplement informée de l'exécution du paiement par les sociétés précitées.

En l'absence de confirmation de paiement, la commande est annulée et l'UTILISATEUR en est informé par courriel.

#### 14.2) Paiement par chèque

Les paiements par chèques doivent être libellés au nom de la « Pharmacie de Mailloles » et être adressés à l'adresse :

Pharmacie de Mailloles  
80, avenue Victore DALBIEZ  
66 000 PERPIGNAN  
France

Dans le cas où le chèque n'est pas réceptionné par la PHARMACIE dans un délai de deux mois, la commande est annulée.

Dans le cas où le produit devient indisponible pendant ce délai, la commande est annulée conformément à l'article 8 des présentes.

L'UTILISATEUR est informé de l'annulation de sa commande par courriel.

## **LIVRAISON**

---

### **ARTICLE 16 : LIVRAISON**

L'UTILISATEUR a le choix de se faire livrer, soit à domicile, soit à une autre adresse de son choix, indiquée lors de la procédure de commande.

Les frais de livraison sont indiqués à l'article 7 des présentes.

La date limite de livraison indiquée est valable en cas de paiement immédiat de la commande par Carte Bancaire.

En cas de paiement par chèque, la date limite de livraison sera différée du temps nécessaire pour la réception et l'encaissement du chèque.

### **ARTICLE 17 : RÉCEPTION**

Au moment de la réception, il appartient à l'UTILISATEUR de vérifier la marchandise et de porter, le cas échéant, des réserves sur le bon de livraison.

A défaut de réserves portées sur le bon de livraison, les PRODUITS sont présumés conformes et exempts de vices apparents.

## **RÉCLAMATION ET DROIT DE RÉTRACTATION**

---

### **ARTICLE 18 : RÉCLAMATION**

Dans le cas d'un défaut de conformité ou d'une erreur imputable à la PHARMACIE dans la commande, l'UTILISATEUR informe la PHARMACIE par appel téléphonique (04 68 54 74 88) et retourne le(s) PRODUIT(S) non conforme(s) à l'adresse :

Pharmacie de Mailloles  
80, avenue Victore DALBIEZ  
66 000 PERPIGNAN  
France



Après vérification par la PHARMACIE et dans le cas où la non-conformité ou l'erreur est imputable à une erreur de la PHARMACIE, la PHARMACIE prend en charge les frais de retour du PRODUIT et procède à son remplacement dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 19 : DROIT DE RÉTRACTATION HORS PREPARATIONS ET PREPARATIONS SPECIFIQUES**

Pour les PRODUITS autres que les PREPARATIONS et les PREPARATIONS SPECIFIQUES et conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, l'UTILISATEUR bénéficie d'un délai de sept (7) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs.

Le délai de sept (7) jours court à compter de la réception par l'UTILISATEUR des produits commandés.

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'UTILISATEUR souhaitant faire usage de son droit de rétractation doit retourner le(s) PRODUIT(S), en indiquant le numéro de commande, dans leur(s) emballage(s) d'origine, en parfait état et accompagné(s) de ses (leurs) accessoires et documentation à l'adresse :

Pharmacie de Mailloles  
80, avenue Victore DALBIEZ  
66 000 PERPIGNAN  
France

Les frais de retour sont à la charge de l'UTILISATEUR.

La PHARMACIE remboursera l'UTILISATEUR par virement bancaire ou chèque établi à son ordre (hors frais de port) dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle de droit de rétractation a été exercé.

## **ARTICLE 20 : DROIT DE RÉTRACTATION : PREPARATIONS & PREPARATIONS SPECIFIQUES**

Les PREPARATIONS sont réalisées par la PHARMACIE et sont livrées scellées. En raison de leur nature, notamment de l'impossibilité de les remettre en vente en cas de retour descellées pour des raisons de santé, les PREPARATIONS ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation une fois descellées.

En conséquence, le droit de rétractation s'applique dans les conditions prévues à l'article 19 des présentes aux PREPARATIONS scellées.

En application des dispositions du 3°) de l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation, les PREPARATIONS descellées ne pourront faire l'objet d'aucun droit de rétractation.

Les PREPARATIONS SPECIFIQUES sont des « *biens confectionnés selon les spécifications du consommateur* » au sens du 3°) de l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation et, à ce titre, ne font l'objet d'aucun droit de rétractation.

## **GARANTIES**

---

### **ARTICLE 21 : GARANTIE**

Tous les PRODUITS proposés sur le SITE sont soumis à la garantie des vices cachés prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Pour les articles livrés défectueux, l'UTILISATEUR bénéficie d'une garantie lui permettant de les renvoyer conformément aux articles L.211-4 de suivants du Code de la Consommation.

## **AUTRES DISPOSITIONS**

---

### **ARTICLE 22 : DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre de l'exploitation du SITE, la PHARMACIE collecte les données personnelles sur les UTILISATEURS enregistrés nécessaires au traitement des commandes en cours et futures.

Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1620021.

Conformément à la loi informatique, fichiers et liberté du 6 janvier 1978, l'UTILISATEUR dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données le concernant, soit directement sur le SITE, soit par courrier en écrivant à la PHARMACIE à l'adresse :

Pharmacie de Mailloles  
80, avenue Victore DALBIEZ  
66 000 PERPIGNAN  
France

### **ARTICLE 23 : RESPONSABILITÉ**

La PHARMACIE est responsable dans les conditions prévues par la loi.

Dans tout les cas, la responsabilité de la PHARMACIE ne peut être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure, soit à l'UTILISATEUR.

De même, la responsabilité de la PHARMACIE ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique.

### **ARTICLE 24 : NULLITÉ PARTIELLE**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales de vente s'avérait nulle au regard de la règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes ni altérer la validité des autres dispositions.

## **ARTICLE 25 : NON RENONCIATION**

Le fait que l'une ou l'autre partie ne revendique pas l'application d'une clause quelconque des présentes ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

## **ARTICLE 26 : DOMICILIATION**

L'UTILISATEUR élit domicile à l'adresse indiqué sur le bon de commande comme étant son adresse personnelle.

La PHARMACIE élit domicile à l'adresse figurant à l'article 1 des présentes.

## **ARTICLE 27 : DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions générales de ventes sont soumises à la loi française.