

# Conditions générales de vente

1

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles mises en œuvre entre :

La société OUATE HEALTH, 7 Rue des Charmilles, 35510 CESSON-SEVIGNE – SAS inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES sous le numéro – 793 648 767 - d'une part, Et les Clients souhaitant passer commande sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com) – d'autre part, Elles ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente des biens et services proposés par OUATE HEALTH.

A défaut de contrat spécifique conclu entre le prestataire et son Client, les prestations effectuées sont soumises aux conditions décrites ci-après.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles prévalent, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce, sur toutes conditions d'achat, sauf conditions particulières de ventes convenues entre les parties.

Le Client déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente. La validation de la commande et/ou du contrat de service emporte signature des présentes.

OUATE HEALTH se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

## Définitions

Les termes ci-après s'entendent de la façon suivante :

" Commande " : demande de biens et/ou services réalisée par le Client auprès de OUATE HEALTH;

" Délai de Livraison " : période entre la date de validation de la commande et la date de la livraison de la commande au Client ;

" Frais de Livraison " : coût des frais engagés par OUATE HEALTH pour acheminer la commande à l'adresse de livraison indiquée par le Client ;

" Livraison " : expédition de l'article au Client ;

" Prix " : valeur unitaire d'un bien ou d'un service ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors frais de livraison ;

" Prix tout compris " : la valeur unitaire d'un bien ou d'un service toutes taxes comprises y compris les frais de livraison ;

## Nature des prestations

OUATE HEALTH (sous le nom commercial MyPharmacieBox):

Vend tous produits de premier secours et de santé.

Vend tous produits de sécurité et tous produits d'hygiène.

Propose pour ces articles, un contrat de service assurant, selon les formules choisies, d'assurer le suivi et remplacement automatique des produits dotés d'une date de péremption (DLC et DLUO) et/ou le remplacement automatique des produits à fréquence définie.

OUATE HEALTH développe et commercialise également sous forme d'abonnement le module connecté SURICATE qui permet de connecter un équipement de premiers secours à son gestionnaire.

Le détail des offres est établi sur le site internet et sur les propositions commerciales envoyées au client ou prospect.

Les photos et prix, figurant sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com), sont donnés à titre indicatif et ne sont en aucun cas contractuels.

Les produits proposés par la Société OUATE HEALTH sont uniquement des produits délivrés sans ordonnance médicale.

Son activité, unique en Europe, peut ainsi être décrite:

« OUATE HEALTH, c'est la garantie d'un équipement de premiers secours toujours complet et performant, sans que cette gestion soit une problématique pour l'entreprise. »

## Commande sur le site internet / espace Client

Afin de réaliser une commande sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com), le Client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

1. Suivre les instructions du site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte Client.

Tout Client, s'il n'est pas déjà inscrit, doit créer un compte Client en s'inscrivant sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com) avant de valider sa première commande.

A l'ouverture de son compte, le Client renseigne les champs obligatoires pour son identification.

Il fournit un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Le Client s'engage à fournir une adresse électronique valable lorsqu'il remplit les champs relatifs à son identité et coordonnées bancaires.

Le Client est seul et pleinement responsable de son identifiant et de son mot de passe et assume toutes les conséquences liées à l'utilisation de ces identifiants par des tiers non autorisés, sauf à ce qu'il démontre que le tiers a eu connaissance de ces identifiants en raison d'une faute commise par OUATE HEALTH.

Les informations relatives aux opérations effectuées à partir du nom d'utilisateur et du mot de passe du Client seront stockées et archivées par OUATE HEALTH et feront preuve en cas de litige avec le Client. Elles seront conservées par OUATE HEALTH pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la date de l'accusé de réception de commande.

Il est expressément convenu que les Parties peuvent communiquer entre elles par voie électronique pour les besoins des présentes conditions.

Les Parties conviennent que les courriels échangés entre elles prouvent valablement la teneur de leurs échanges et, le cas échéant, de leurs engagements, notamment en ce qui concerne la transmission et l'acceptation de Commandes.

2. Ajouter au panier les articles souhaités et renseigner les quantités.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des biens et services choisis par le Client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre sa sélection de biens et services depuis le début.

3. Vérifier les éléments de la commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs.

4. Valider la commande.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute commande passée au moyen de ces identifiants.

5. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne relatives au paiement du prix tout compris, de préférence par carte bancaire.

Le Client reçoit ensuite par voie électronique une confirmation d'acceptation de paiement de la Commande ainsi que la facture dans un second temps.

OUATE HEALTH s'engage à honorer la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles des biens. À défaut de disponibilité des biens ou en cas de retard de livraison, OUATE HEALTH s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais (5 jours) par voie électronique.

OUATE HEALTH se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

## Commandes via un opérateur de la société OUATE HEALTH

Afin de faciliter l'accès à ses services, la société OUATE HEALTH met à la disposition de ses clients des opérateurs dédiés.

Tout client qui souhaite s'inscrire pourra ainsi le faire avec l'aide d'un opérateur de la société OUATE HEALTH.

Un courriel de création du compte contenant les informations communiquées par le Client lui sera adressé.

Un mot de passe provisoire est attribué par l'opérateur, il appartiendra alors au Client de vérifier les informations qui y figurent, de modifier le mot de passe, et de confirmer la création du compte.

Toutes les demandes et commandes de contrats de services devront être faites directement via un opérateur et feront l'objet d'un devis personnalisé. Le site internet ne gère pas la souscription aux contrats de services.

L'opérateur ne serait être tenu responsable si l'équipement vendu ou sous contrat de service n'est pas approprié aux risques spécifiques liés à l'activité du client ou de l'utilisateur final dans la

mesure où OUATE HEALTH se base sur la connaissance métier de son client et de son médecin du travail.

## Modification de la commande – Rétractation

Le Client pourra formuler une demande de modification ou d'annulation de la Commande dans un délai de 24heures suivant la commande.

Passé ce délai, la commande sera considérée comme définitivement validée et ne pourra être remboursée.

Cette demande de modification ou d'annulation est à formuler par mail à [contact@ouatehealth.com](mailto:contact@ouatehealth.com).

## Modalités d'exécution de la commande - livraison

Une fois la commande validée et le prix payé (sauf dispositions particulières négociées), le Client reçoit par voie postale les produits commandés.

Le Client installe les produits reçus aux emplacements que lui-même détermine et de manière à ce que le matériel soit suffisamment visible et aisément accessible pas les utilisateurs.

### 1. Mode de Livraison (achats, contrats de services et réassort automatique)

Le Client choisit, lorsque cela lui est proposé, l'un des modes de livraison proposés à l'occasion de la réalisation de la commande.

OUATE HEALTH fait appel à des services de livraisons extérieures et est tributaire des aléas tant en termes de délais qu'en terme de qualité. Un retard de livraison ne pourra pas être imputé à OUATE HEALTH dans la mesure où celle-ci démontre que la marchandise commandée a quitté ses locaux dans les délais annoncés.

### 2. Adresse de Livraison (achats, contrats de services et réassort automatique)

Le Client choisit une adresse de Livraison. Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de la Commande ou d'une adresse invalide ou incomplète. En cas de retour d'un colis du livreur pour un de ces motifs, ou absence du destinataire, la Société Ouate Health se verra dans l'obligation de facturer de nouveaux frais de livraison, identiques à ceux d'origine mais également tous frais de retour de colis. Dans le cas d'une livraison gratuite (franco de port atteint), la Société calculera les coûts de réexpédition et en informera le client qui se devra d'acquiescer cette somme sans contestation possible.

La Société Ouate Health est en mesure de justifier les passages infructueux de la société de livraison.

Ces dispositions ne sont en aucun cas un motif d'annulation de commande par le client sous prétexte que les frais de livraison seraient plus importants par sa faute.

### 3. Montant des Frais de Livraison

Le montant des frais de livraison est communiqué au Client au moment de la commande, avant l'étape « validation ».

OUATE HEALTH se garde le droit à tout moment de recalculer les frais de livraison pour les expéditions à destination de la Corse, des DOMTOM, de l'Europe, de l'étranger et plus largement aux zones difficiles d'accès en France qui génèrent une surfacturation des sociétés de transport (zones montagneuses, îles...)

### 4. Délais de Livraison

Les délais de livraison sont disponibles sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com) et peuvent varier en fonction de la disponibilité des biens ayant fait l'objet de la commande.

Les délais de livraison s'entendent en jours ouvrés et correspondent aux délais moyens de préparation de la commande.

Les délais de livraison courent à compter de la date de confirmation de la commande par OUATE HEALTH et de son paiement (sauf accords particuliers).

### 5. Retard de Livraison

Les délais de livraison sont indicatifs.

En cas de retard de livraison, la commande n'est pas annulée. OUATE HEALTH informe le Client par courrier électronique que la livraison interviendra avec du retard.

Si le retard de livraison est dû à la société OUATE HEALTH, alors le Client pourra décider d'annuler la commande et le fera savoir à OUATE HEALTH par mail à l'adresse [contact@ouatehealth.com](mailto:contact@ouatehealth.com)

Dans le cas où la commande n'a pas encore été expédiée lors de la réception par OUATE HEALTH de l'avis d'annulation du Client, la livraison est bloquée et le Client est remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de quinze jours suivant la réception de l'avis d'annulation.

Dans le cas où la commande a déjà été expédiée lors de la réception par OUATE HEALTH de l'avis d'annulation du Client, la demande d'annulation sera refusée.

Si le retard de livraison n'est pas dû à la société OUATE HEALTH, alors le Client ne pourra pas annuler la Commande. Il lui appartiendra de se tourner vers la personne responsable du retard pour faire valoir ses droits.

### 6. Suivi de la Livraison

Le Client peut suivre l'état d'avancement du traitement de la livraison sur le site du transporteur si l'option est activée.

### 7. Vérification de la Commande à son arrivée Conformément à l'art. 133-3 du Code du Commerce

**Avaries**

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que les articles lors de la réception du colis.

Il appartient au Client d'émettre les réserves et les réclamations qu'il estime nécessaires, voire de refuser le colis, lorsque le colis est manifestement endommagé à la livraison. Lesdites réserves et réclamations doivent être formulées directement auprès du transporteur.

Il appartient également au Client d'en informer OUATE HEALTH par mail à l'adresse [contact@ouatehealth.com](mailto:contact@ouatehealth.com) dans les 24h suivant la réception du colis.

OUATE HEALTH prendra alors contact avec le Client par voie électronique afin de déterminer les suites données à l'avarie.

Colis incomplet ou ne correspondant pas à la commande :

Le Client doit s'assurer que les biens qui lui ont été livrés correspondent à la commande. En cas de non-conformité des biens en nature ou en qualité aux spécifications mentionnées dans le bon de commande, le Client doit en informer OUATE HEALTH par mail à l'adresse [contact@ouatehealth.com](mailto:contact@ouatehealth.com) dans les 24h suivant la réception du colis

Il doit également, dans un délai de 48h suivant la réception, renvoyer les biens reçus à OUATE HEALTH qui, à réception, lui adressera un nouvel envoi correspondant à la commande initiale et lui remboursera les frais de retour dans un délai de 15 jours suivant réception du justificatif de frais engagés.

Les réclamations émises hors des délais ne seront pas recevables et ne seront suivi d'aucune action de la Société Ouate Health.

### Prix et modalités de règlement

Le prix des biens et services vendus sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com) est indiqué respectivement par article ou par prestation et par référence.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client. La durée de validité des offres et prix est déterminée par l'actualisation du site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com).

Les prix en vigueur sont ceux figurant sur le site [www.mypharmaciebox.com](http://www.mypharmaciebox.com).

OUATE HEALTH se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment.

Si le prix d'un produit est erroné sur le site internet, la Société Ouate Health se réserve le droit d'en informer le client suite à sa commande, qui décidera ensuite d'accepter ou de refuser les nouvelles conditions. Le prix du produit sera alors actualisé dans un délai de 24 heures sur le site internet.

Concernant les prestations sous contrat, la facturation est annuelle. Les factures sont stipulées payables annuellement au comptant (sauf accord spécifique négocié), terme à échoir, par prélèvement bancaire de préférence ou par tout autre moyen, à la date anniversaire du ou des contrats. La première annuité est due avant la livraison (sauf accord spécifique négocié).

OUATE HEALTH ne pratique pas d'escompte.

Le Client doit prendre toutes dispositions permettant d'assurer une continuité de paiement en remettant notamment à OUATE HEALTH toutes informations utiles concernant le changement de compte bancaire et ou de domiciliation de ses comptes bancaires, par mail à l'adresse [contact@ouatehealth.com](mailto:contact@ouatehealth.com) et en y joignant les documents nécessaires tel que rappelé plus haut. En cas de refus de prélèvement pour quelque cause que ce soit, une pénalité forfaitaire de 30,00€ TTC sera facturée au Client.

#### **Pénalités de retard**

Tout paiement non acquitté à son échéance donne droit à des pénalités de retard exigibles de plein droit le jour suivant la date d'échéance de la facture sans qu'un rappel soit nécessaire. Le taux des pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majorée de 10 points de pourcentage (Loi de modernisation de l'économie du 04/08/2008) ainsi qu'une indemnité obligatoire forfaitaire de 40 euros (décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012). Ce taux des pénalités de retard est rappelé sur la facture (c. com. Art. L.441-3).

#### **Durée des contrats de réassort et révision des prix.**

Le contrat prend effet à la date de signature du contrat de service. La durée du contrat est précisée sur les offres commerciales et contrats de services. A l'issue de cette période, le contrat se poursuit par tacite reconduction sauf dénonciation selon modalités indiquées à l'article intitulé « résiliation du contrat de réassort ». A chaque période de renouvellement, OUATE HEALTH se réserve le droit d'actualiser ses prix en fonctions des évolutions des différents indices et de la volatilité des coûts des matières premières.

#### **Résiliation de contrat**

Les contrats pourront être résiliés par l'une ou l'autre partie, par LRAR uniquement, adressée à l'autre partie au plus tard 3 mois avant la date de reconduction tacite du contrat. Si c'est le Client qui résilie le contrat, une confirmation de résiliation lui est adressée par OUATE HEALTH par courriel. Le Contrat pourra toutefois être résilié de façon anticipée en cas d'inexécution grave par l'une des Parties de l'une quelconque de ses obligations. Le non paiement d'une annuité par le Client à échéance sera considéré comme un cas d'inexécution grave. La résiliation interviendra alors de plein droit par simple courriel. En cas de résiliation anticipée, les sommes versées par le Client restent acquises à OUATE HEALTH.

#### **Garanties**

Le Client bénéficie sur le Produit de la garantie des vices cachés telle que prévue à aux articles 1641 à 1649 du Code civil. La garantie ne saurait s'appliquer aux détériorations dues à l'usure, à la casse ou à une utilisation non conforme du produit par l'acheteur.

#### **Droits de propriété intellectuelle**

La marque OUATE HEALTH, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les biens, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de OUATE HEALTH. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de OUATE HEALTH est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété du Vendeur.

#### **Confidentialité des Données / RGPD**

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la commande. Aucune commande ne sera possible le cas échéant. Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel de refuser le traitement, de solliciter une limitation de celui-ci et enfin le droit à la portabilité des données à caractère personnel. Il a le droit de faire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, la Cnil en France.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour vous contacter, assurer le traitement de vos demandes, créer et gérer votre profil utilisateur, créer et gérer votre accès à nos services en ligne, prospection commerciale, assurer l'exécution de nos prestations, la vérification de la validité des informations nécessaires au paiement d'un bien, d'une prestation, respecter nos obligations légales.

#### **Responsabilité**

La date limite d'utilisation optimale (DLUO) figurant sur les emballages des produits vendus est destinée à informer le Client de la période durant laquelle ces produits conservent leurs meilleures qualités. Le maintien de ces qualités nécessite un stockage dans des conditions appropriées et ces produits doivent être gérés selon le principe du Premier Entré Premier Sorti (PEPS ou FIFO). La responsabilité de OUATE HEALTH ne saurait être engagée dès lors qu'elle résulte de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations par le Client, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues aux présentes, ou à un cas de force majeure. La responsabilité de OUATE HEALTH ne pourra être engagée pour tout dommage lié à une utilisation du Produit non conforme à ses spécifications. La responsabilité de OUATE HEALTH ne pourra être engagée en cas de réaction allergique ou toutes autres lésions engendrées par l'utilisation d'un produit acheté auprès de la Société Ouate Health. La responsabilité de OUATE HEALTH, dès lors que les produits commandés ont été livrés, ne pourra être engagée au titre des défauts de conformité. OUATE HEALTH ne saurait être tenue responsable d'une difficulté liée à l'utilisation d'Internet, et notamment d'une suspension du service, d'une intrusion ou de la présence de virus informatiques. Il est expressément convenu que relève de la seule responsabilité du Client et en aucune manière de celle de OUATE HEALTH, l'obligation : De se renseigner auprès de la médecine du travail afin d'établir la liste des équipements de secours nécessaires dans le cadre de l'exercice d'une activité spécifique. De prendre toutes les dispositions nécessaires afin de former les personnes responsables "dites secouristes du travail (SST)" conformément aux réglementations en vigueur, De vérifier la conformité du contenu de l'armoire à pharmacie par rapport aux présentes conditions, notamment en ce qui concerne les produits non fournis par OUATE HEALTH, De veiller à ce que l'armoire soit fermée à clef, après avoir désigné les personnes responsables des clefs et de l'accès aux articles de soin. De veiller à ce qu'aucun produit proscrié ne soit inséré dans le contenu de son équipement.

#### **Dispositions supplémentaires relatives au module connecté SURICATE**

OUATE HEALTH a développé un boîtier connecté appelé « module SURICATE ». Le Client peut souscrire à un abonnement pour bénéficier de ses services. La durée d'engagement et les modalités tarifaires sont notifiées sur les documents commerciaux et les propositions de contrat.

Le module SURICATE utilisant une technologie perfectionnée pour assurer sa connectivité, OUATE HEALTH garantit le fonctionnement du module partout sur le territoire Français.

Pour optimiser la réception du signal réseau et jouir pleinement des fonctionnalités et services du module, le client s'engage à installer le module SURICATE dans une pièce ouverte sur l'extérieur avec au moins une fenêtre et dans un endroit non enterré.

Si la configuration des lieux fait qu'aucun signal réseau n'est disponible, et que le module n'a de fait pas pu être activé (l'activation du module ne peut se faire sans réseau), OUATE HEALTH s'engage à stopper toute relation contractuelle concernant ce module et à rembourser le client des sommes déjà versées dès confirmation de réception du retour du boîtier complet. Les frais de retour sont à la charge exclusive du client.

A contrario, dès lors que le module a été activé par l'utilisateur, le contrat prend immédiatement effet sans possibilité de résiliation anticipée.

Quoi qu'il en soit, sans réclamation du client sur un défaut de connectivité, et même si le module n'a pas été activé, le contrat prendra effet automatiquement à compter du trentième jour suivant la date d'envoi du module.

Le prix de l'abonnement étant composé en partie de service d'accessibilité au Réseau SIGFOX, le client devient responsable des contrats souscrits par OUATE HEALTH auprès de ce prestataire pour l'utilisation de son module et supportera tous les coûts liés à une rupture de contrat anticipée ou à un défaut de paiement.

En contrepartie OUATE HEALTH s'engage à assurer la continuité du service, à remplacer le module afin de toujours garantir une autonomie de batterie pour son parfait fonctionnement. Il se peut qu'entre deux changements, le module ne dispose plus de suffisamment de batterie pour fonctionner. Cette situation ne pourra durer plus de 15 jours ouvrés sans qu'un module de remplacement soit adressé au client.

#### **Non renonciation – nullité - Tribunal compétent**

Le fait pour OUATE HEALTH de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Si l'un des articles ou paragraphes des présentes conditions générales, venait à être déclaré nul, cette nullité serait partielle et ne pourrait être étendue à l'intégralité des présentes conditions. La relation entre le Client et OUATE HEALTH est soumise au droit français. En cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les Parties, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de RENNES, même en référé.

MAJ : Juillet 2019