



Conditions générales

1. Champ d'application des CGC et conclusion du contrat

Les présentes conditions générales règlent les rapports contractuels entre **pharmaGram**, division de vente par correspondance de la Pharmacie des Bergières, (ci-après désignée par **pharmaGram**) et ses clients. En passant commande, le client accepte expressément les conditions générales de **pharmaGram** qui sont considérées comme faisant partie intégrante du contrat.

Les présentes conditions générales sont également applicables aux contrats conclus à distance par un autre moyen, par exemple le téléphone, fax ou courrier. Les conditions de vente sont en tout temps visibles et téléchargeables sur le site internet **pharmaGram** (www.pharmagram.ch).

2. Produits

L'assortiment de la Pharmacie des Bergières comprend des médicaments des listes des spécialités A à D de l'Institut suisse des produits thérapeutiques Swissmedic, ainsi que des produits médicinaux et des moyens et appareils thérapeutiques. **Seuls les médicaments figurants et/ou prescrits sur une ordonnance par un médecin établi et reconnu en Suisse peuvent faire l'objet d'un envoi par correspondance.** Les moyens thérapeutiques, compléments alimentaires et médicaments **hormis ceux de liste D** peuvent faire l'objet d'une commande par correspondance et d'un envoi simultané.

3. Commande

La sécurité et le suivi professionnel du patient sont des tâches incontournables et permanentes. Dans ce but, toutes les ordonnances et commandes sont contrôlées par des pharmaciens(ne)s et des assistant(e)s en pharmacie qualifié(e)s. En cas de doute, pharmaGram se réserve le droit de prendre contact avec le client ou directement avec le médecin prescripteur dans le but d'augmenter la sécurité des patients.

3.1 Commande de produits de santé/compléments alimentaires et moyens et/ou appareils thérapeutiques

La commande peut avoir lieu directement en envoyant ou faxant une feuille de commande, ou par téléphone.

3.2 Commande de médicaments soumis à ordonnance ou en vente libre

Toute commande se fait **par transmission d'une ordonnance originale à pharmaGram**. Est considéré comme commande **l'original de l'ordonnance** établie par un médecin habilité à exercer en Suisse (document envoyé par courrier) respectivement les ordonnances transmises à **pharmaGram** directement par le médecin prescripteur lui-même, par voie électronique ou par fax. N.B. **L'envoi par fax ou mail directement du médecin prescripteur permet la préparation de l'ordonnance mais le médecin prescripteur doit adresser par courrier l'original de l'ordonnance afin de valider l'expédition. Une fois celle-ci arrivée à la pharmacie, le colis sera expédié.** Pour les ordonnances permanentes déjà en possession de **pharmaGram**, la commande d'appoint (renouvellement) peut être faite par écrit, au moyen d'un formulaire correspondant, par téléphone, par fax ou par e-mail. **La commande ne peut être lancée que si l'original d'une ordonnance rédigée par un médecin établi en Suisse et le formulaire de commande complété (kit de départ) ont été préalablement transmis à PharmaGram.**

3.3 Commande de stupéfiants

Les stupéfiants ne peuvent être commandés et par la suite délivrés **que si l'original de l'ordonnance est envoyé préalablement.**

4. Livraison

La livraison se fait sous emballage neutre non identifiable de l'extérieur, à n'importe quelle adresse en Suisse souhaitée par le client. Les produits de santé sont envoyés en Postpac Economy. Dès qu'un paquet contient des médicaments, il est envoyé en PostPac Priority. Le colis contenant des stupéfiants est automatiquement envoyé contre signature.

Le client peut convenir d'une seconde livraison directement avec la Poste mais cette fois-ci à ses frais.

Les box réfrigérés, envoyés automatiquement en colis Swiss-Express "Lune", sont repris par la Poste au moment de la livraison. Dans tous les cas, la livraison est considérée comme effectuée lors de la remise à ou par la Poste, les risques des produits étant transférés au client par cette remise.

4.1 Frais d'envoi

Les médicaments prescrits par un médecin sont, de manière générale, envoyés gratuitement.

Les produits de santé sont livrés franco de frais d'envoi à partir d'une valeur de commande de CHF 49. –. Un forfait de frais d'envoi de CHF 7.00 est facturé pour les montants de commande inférieurs. En règle générale, la livraison est gratuite si des médicaments prescrits par un médecin sont contenus dans le paquet en plus des produits de santé. En cas de livraison

partielle, les éventuels frais de port ne sont facturés qu'une fois. Des frais d'envoi de CHF 20. – sont facturés pour toute livraison expresse demandée par le client. Les éventuels frais d'envoi sont facturés à part.

4.2 Délais et heures de livraison

pharmaGram livre les produits commandés dans les deux à trois jours ouvrables après l'arrivée de la commande ou de la commande d'appoint (renouvellement).

Exceptionnellement (p. ex. si certains médicaments ne sont pas en stock, si le fournisseur ne peut pas livrer, en cas de perturbations du trafic, de surcharge de la Poste Suisse ou d'instructions différentes expresses par le client) l'envoi peut être retardé. Dans de tels cas, **pharmaGram** se réserve d'exécuter une commande en livraisons partielles. Dans ces cas, les obligations de livraison et de réception sont suspendues dans la limite et pour la durée du retard. Toute prétention relative à un dédommagement du client est exclue.

La remise des envois réfrigérés se fait du mardi au vendredi, toujours à une heure de livraison prévue avec le client. Afin d'être sûr de ne pas rompre la chaîne du froid, les envois réfrigérés (comme l'insuline) ne sont jamais remis le week-end, ni les jours fériés. Aucun remboursement ni montant n'est consenti pour un envoi réfrigéré non réceptionné ou réceptionné trop tard.

4.3 Limitation potentielle de la commande

Concernant les ordonnances permanentes, sauf indication contraire, **pharmaGram** livre les médicaments pour trois mois au plus. Les autres livraisons ne se font que sur commande supplémentaire émise par le client. Pour tout achat supérieur aux besoins figurant sur l'ordonnance ou pour garantir la sécurité des médicaments, les pharmaciens de **pharmaGram** se réservent le droit de limiter les quantités ou de ne pas livrer certains médicaments.

5. Conditions de paiement

pharmaGram facture directement aux assurances-maladies tous les produits (médicaments, produits médicaux, moyens thérapeutiques) couverts par l'assurance de base et l'assurance complémentaire, à condition que le client atteste de données d'assurance valables et que l'assurance-maladie concernée décompte suivant le principe du «Tiers payant» (la pharmacie décompte à l'assurance-maladie qui décompte à l'assuré). La somme restant à régler par le client dans le cadre de la franchise et de la quote-part est directement facturée par l'assurance-maladie.

Les produits de santé sont facturés directement par **pharmaGram** et payables dans les 30 jours. Les médicaments qui ne sont pas couverts par l'assurance-maladie sont facturés directement par **pharmaGram** et payables par versement anticipé sur PostFinance (le montant vous est communiqué) et

autres moyens électroniques disponibles sur notre plateforme, adressée au patient directement. Cette facture est à régler avant l'envoi.

En cas de retard dans le paiement de livraisons précédentes, **pharmaGram** peut refuser les commandes reçues sans fournir de motifs. Une réclamation concernant un produit n'autorise pas à en bloquer le paiement. **pharmaGram** enverra deux rappels au maximum.

Des frais d'un montant de CHF 10.- seront facturés avec le second rappel. Si le client ne paie toujours pas, des poursuites seront introduites.

6. Réserve de propriété

Jusqu'au paiement complet par le client ou par l'assurance-maladie, les produits restent la propriété de **pharmaGram**, qui est autorisé à faire enregistrer cette réserve de propriété dans votre compte-client et à prendre des mesures adéquates pour obtenir le paiement de ces produits.

7. Conclusion du contrat

L'envoi d'une ordonnance à **pharmaGram** est équivalent à la conclusion d'un contrat de prestation. Afin de valider son exécution dans les meilleures conditions, **pharmaGram** peut contacter le client par téléphone ou mail de même que, si nécessaire, prendre contact avec son médecin prescripteur.

8. Retour

Le client vérifie dès réception que la livraison ne présente pas d'éventuel défaut. La constatation d'un quelconque vice doit aussitôt être signalée à **pharmaGram** par écrit, au plus tard **dans les cinq jours** s'il est visible, dès son identification s'il ne l'est pas. Après avoir pris contact avec **pharmaGram**, les produits défectueux peuvent être retournés dans leur emballage d'origine, non ouvert et en parfait état. Les modifications usuelles négligeables des caractéristiques matérielles typiques ne constituent pas des motifs de défaillance pouvant justifier un retour. Pour des raisons d'hygiène ou, pour les médicaments, pour des raisons de sécurité, le retour d'articles livrés suite à une erreur de commande du client est exclu. De même, le retour de produits confectionnés sur commande comme, par exemple, des préparations magistrales est exclu.

9. Garanties

pharmaGram garantit la livraison de médicaments stockés dans les règles de l'art, dans leur emballage d'origine, et affichant une date de péremption valable. **pharmaGram** remplace les produits défectueux ou convient d'un avoir correspondant avec le client, à condition que ce dernier ait fait une réclamation dans les délais et conformément à ce qui est prévu sous article 8 ci-dessus. **pharmaGram** décline toute autre garantie, notamment pour des particularités et des effets des produits, dans la mesure où les dispositions légales l'autorisent. Toute autre réclamation concernant la responsabilité et la garantie doit être adressée au fabricant des produits correspondants, tout

comme les demandes de réparation. Pour faire valoir un quelconque droit, le client doit conserver la facture originale. Les médicaments doivent impérativement être utilisés en respectant exactement l'ordonnance, les informations correspondantes de la notice d'emballage et du mode d'emploi ainsi que les autres informations médicales, notamment s'il existe le moindre doute. Tout droit à la garantie pour les défauts cachés s'éteint 12 mois après la livraison, même si les défauts n'ont pas été découverts dans ce délai. **pharmaGram** n'a aucune obligation de procéder à une livraison de remplacement si elle prouve que le vice sur lequel porte la réclamation ne dépend pas de sa responsabilité, notamment en cas de prestations ou de produits défectueux de tiers, ou de modification ultérieure des produits par le client. Aucun droit à dédommagement ne peut être revendiqué pour une erreur éventuelle dans les illustrations, les prix ou les textes.

10. Protection des données

pharmaGram respecte la loi suisse sur la protection des données. Elle ne se procure et ne traite les données personnelles que si cela est nécessaire pour gérer les transactions (dans les échanges avec les assurances-maladies) ou pour respecter les dispositions légales. **pharmaGram** peut notamment communiquer les données à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour satisfaire aux exigences légales ou si le client donne son accord à la transmission des données. **pharmaGram** peut aussi utiliser les données personnelles pour entretenir ses relations avec sa clientèle, dans le cadre d'actions marketing par exemple. A cet égard, elle peut travailler avec des tiers.

pharmaGram s'engage à veiller à la sécurité, selon les standards techniques actuels, de tous les systèmes, programmes ou autres lui appartenant ou sur lesquels il exerce une certaine influence. Les clients sont tenus de veiller à la sécurité des programmes, systèmes et données qui se trouvent dans leur champ d'influence. Dans leur propre intérêt, les clients ne doivent pas divulguer à des tiers leurs mots de passe et leurs noms d'utilisateur.

pharmaGram ne répond pas de défauts et pannes dont il n'est pas responsable ; en particulier, il ne répond pas des défauts de sécurité et des pannes d'exploitation provoqués par des entreprises tierces avec lesquelles il collabore ou dont il dépend.

pharmaGram ne répond pas des cas de force majeure, des comportements inadéquats et de l'inobservation des risques par les clients ou par des tiers, des sollicitations excessives, des moyens d'exploitation inadéquats du client ou par des tiers, des cas extrêmes de pollution, des atteintes portées par des par le client ou par des tiers (virus, vers, etc.) qui peuvent survenir bien qu'il ait pris toutes les mesures de sécurité en accord avec l'état actuel de la technique.

11. Prix

Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et comprennent la TVA légale ainsi que tous les rabais offerts et sous réserve de modification de prix, de couleur et de produit ainsi que d'erreurs.

12. Généralités

pharmaGram se réserve expressément le droit de modifier ces conditions générales à tout moment. Les présentes conditions générales sont considérées comme acceptées sans réserve à partir du moment où il est fait appel aux prestations de **pharmaGram**. Les dispositions dérogatoires du client n'engagent pas **pharmaGram**, sauf si elles sont expressément reconnues par écrit. Toute stipulation annexe ou consentement supplémentaire de **pharmaGram** exige la forme écrite.

13. Droit applicable et for juridique

En cas de litige concernant le contrat conclu, les dispositions légales sont applicables.

Lausanne, révision mai 2023.