

Conditions générales de vente

TAKE CARE

1. Prise de connaissance et acceptation des Conditions Générales de Vente

Lors de son inscription, l'utilisateur doit prendre connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente de TAKE CARE (auxquelles il est fait référence ci-après comme "CGV"), dont il devra garder une copie et qui régiront la relation entre les Parties. Take Care se réserve le droit de modifier le contenu des CGV à tout moment.

2. Description du Service:

A travers le site web www.take-care.be (le "Site Web"), l'exploitant du Site Web (« Take Care ») met à la disposition des utilisateurs un service de mise en relation avec leur pharmacien, de paiement en ligne et de livraison de médicaments (le "Service"). La fourniture de conseils et la vente de médicaments sont gérées exclusivement et uniquement en direct avec le pharmacien.

3. Identité de l'exploitant du Site Web:

Le Site Web est exploité par la société PROXIMACY SRL, dont le siège social se situe au 33 Chaussée de Charleroi 1060 Bruxelles (Belgique) et enregistrée sous le numéro d'entreprise 0756.786.971 (la "Société" ou "nous"). Vous pouvez nous contacter via l'adresse: service@take-care.be

4. Mise en relation

A travers le Site Web, nous vous offrons la possibilité de rentrer en relation avec un pharmacien partenaire. Plus particulièrement, après vous être identifié et avoir spécifié votre demande, vous serez mis en relation avec un pharmacien de votre choix qui prendra contact avec vous par téléphone si demandé. Le pharmacien avec lequel vous êtes mis en contact sera soit le pharmacien de référence que vous aurez indiqué lors de votre commande, soit un pharmacien choisi sur des critères géographiques.

Vous êtes responsable de l'exactitude des données que vous fournissez. A défaut de données exactes, ou de doutes sur l'identité et/ou sur l'âge de l'utilisateur (qui doit avoir plus de 18 ans), nous nous réservons le droit de suspendre et/ou refuser de fournir le Service. De même, il est expressément convenu que l'utilisateur ne pourra bénéficier du Service que s'il se situe à moins de 2,5 km d'une pharmacie partenaire (il s'agit d'une condition essentielle pour bénéficier du Service).

5. Vente à distance

Dès réception de la demande par le pharmacien, ce dernier prendra contact par téléphone avec l'utilisateur afin de le conseiller, de prendre connaissance de sa commande de médicaments, et de lui communiquer les informations utiles de cette dernière. La formation du contrat de vente de médicaments se fera donc par téléphone entre le pharmacien (vendeur) et l'utilisateur (acheteur). La Société n'est pas partie à ce contrat de vente (mais pourra participer à son exécution en tant que sous-traitant du pharmacien). La vente se fera dans le strict respect des bonnes pratiques pharmaceutiques officinales.

6. Prix

Le prix des produits est communiqué par le pharmacien (vendeur), et est représenté, de manière définitive et toutes charges comprises, dans l'email de confirmation de la commande. Au prix du produit vient s'ajouter généralement la commission de livraison de minimum 5 euros TVAC selon le type de commande. Cette commission est intégralement reversée au livreur pour assurer sa prestation et ses frais de déplacement.

7. Paiement en ligne et email de confirmation

Une fois la commande validée par le pharmacien, l'utilisateur recevra par email une demande de paiement via l'organisme de paiement en ligne Mollie B.V., dont le siège se situe au Keizersgracht 126, 1015 CW Amsterdam, Pays-Bas (ci-après désigné comme « le service de paiement »). Une fois le paiement réceptionné (et la vente effective), l'utilisateur recevra un email de confirmation de son paiement. La Société se réserve le droit d'annuler la commande en cas d'absence de paiement dans un délai raisonnable.

8. Préparation et livraison de médicaments

Le pharmacien partenaire assure la préparation et le conditionnement des médicaments (sous sa seule et entière responsabilité), et confie en sous-traitance la livraison des médicaments à la Société, organisée autour d'un réseau de coursiers. La Société s'engage à mettre en œuvre des moyens raisonnables afin d'assurer une livraison dans le délai de 2 jours ouvrables suivant la passation de commande, ou tout autre délai convenu avec l'utilisateur ou requis par la nature du médicament. En cas de défaut de réception (car l'utilisateur n'était pas présent au moment de la commande et n'était pas joignable par téléphone), la commande sera retournée au pharmacien et une notification sera envoyée par email à l'utilisateur qui aura le choix: soit de se rendre dans la pharmacie, soit de demander une nouvelle livraison (moyennant éventuellement le paiement de frais additionnels). Tout risque de perte ou d'endommagement des médicaments est transféré à l'utilisateur au moment de la réception.

La préparation et la livraison se feront dans le strict respect des bonnes pratiques pharmaceutiques officinales. Les produits livrés seront mis dans un sac scellé sur lequel sera noté le nom du patient et le numéro de commande. Si le produit est soumis à des conditions de conservation spécifiques, cela sera indiqué par le pharmacien. Lors de la livraison, le pharmacien signera la feuille de route du livreur lors de la réception de la commande et le patient signera la feuille de route du livreur lors de la livraison de la commande. Cela permet aux différentes parties prenantes de se décharger de toute responsabilité au moment opportun.

9. Annulation - Droit de rétractation

Vous pouvez annuler votre commande, à tout moment, avant l'expédition de votre colis (à l'exception des produits confectionnés selon les spécifications de l'utilisateur et/ou hautement personnalisés).

Vous pouvez vous rétracter de votre commande, sans frais et sans motif, dans les 14 jours qui suivent la passation de cette dernière ("droit de rétractation"). Comme expliqué ci-dessous, ce droit n'est pas absolu et nécessite le respect de certaines formalités:

- Pour les médicaments et dispositifs médicaux, l'exercice de ce droit nécessite de prouver un défaut du produit;
- Ce droit ne s'applique pas (i) aux produits sous scellés, et descellés par l'utilisateur après la livraison, (ii) aux produits confectionnés selon les

spécifications de l'utilisateur et/ou hautement personnalisés, (iv) aux produits susceptibles de se détériorer et/ou de périmérer rapidement.

- Ce droit s'exerce en appelant directement le pharmacien.

- Dans les 14 jours qui suivent l'échange téléphonique avec le pharmacien, l'utilisateur s'engage à ramener les produits concernés à ladite pharmacie, qui lui remboursera le montant correspondant aux produits ramenés.

- Seuls les produits intacts, dans leur emballage d'origine, et accompagnés des notices d'utilisation (et tout autres accessoires éventuels) seront pris en compte et éligibles au remboursement.

- Les frais de renvoi sont à la charge de l'utilisateur.

10. Responsabilité

Le Site Web est fourni en l'état et sans garanties de disponibilité. En aucun cas, la Société ne pourra être tenue responsable pour les bugs, dysfonctionnements, virus liés à l'utilisation du Site Web par l'utilisateur.

La Société agit comme intermédiaire et n'est tenue que d'une obligation de moyen générale pour la fourniture des Services. En aucun cas, sa responsabilité ne pourra être engagée notamment (i) en cas de défaut de conformité ou de qualité des médicaments, (ii) en cas de mauvaise utilisation des médicaments, (iii) en cas d'erreur sur les médicaments livrés, en cas d'erreur, négligence et/ou de faute du pharmacien partenaire (y compris les violations aux obligations légales et réglementaires s'imposant à ces derniers), (iv) dans le cas où la fourniture des Services est rendue impossible suite à un événement de force majeure (tel que défini par la jurisprudence en Belgique et dans les cas suivants: catastrophe naturelle, incendie, grève, épidémie, panne de courant, etc..), (v) en cas d'indisponibilité du service de paiement en ligne sur le Site Web.

La Société n'est en aucun cas responsable des dommages indirects causés à l'utilisateur en lien avec l'utilisation des Services. Dans le cas où l'utilisateur parviendrait à démontrer un dommage direct lié à l'utilisation des Services, il est expressément convenu que la responsabilité de la Société sera limitée au montant total des commandes payées par l'utilisateur lors de l'année en cours ou 200 EUR (le montant le moins élevé des deux étant retenu).

11. Données à caractère personnel

Nous nous engageons à respecter la législation applicable au traitement de données à caractère personnel (les "Données"). La Société intervient comme responsable du traitement pour les Données traitées dans le cadre du service de mise en relation avec le pharmacien, et comme sous-traitant pour le traitement des Données liées à la vente et à la livraison de médicaments (qui reste sous la responsabilité du pharmacien). Le service de paiement est responsable du traitement des Données de paiement en ligne. Plus d'informations à ce sujet sont disponibles dans notre [Politique de confidentialité](#) disponible sur le site web.

12. Propriété intellectuelle

Le site web take-care.be est protégé par les législations sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Tous droits de reproduction du site web et des emails générés par le service sont réservés, et leur reproduction n'est possible qu'après autorisation écrite de The Changemakery SRL.

13. Loi applicable et tribunaux compétents

Les présentes CGV, ainsi que le lien contractuel entre la Société et le Client sont soumises au droit belge. Tout litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV sont soumis à la compétence du tribunal de Bruxelles.

14. Helpdesk - des questions?

Nous vous invitons à adresser toutes vos questions concernant la préparation, le conditionnement, la qualité, et les effets des médicaments commandés et/ou achetés directement auprès du pharmacien responsable de votre commande. Pour toutes questions sur le fonctionnement du Site Web et des Services, vous pouvez contacter la Société à l'adresse service@take-care.be.