

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SITE INTERNET



Version du 09/02/2022

Bienvenue sur le Site internet Phyderma

TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUEL QUE TITRE QUE CE SOIT DU SITE IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE, PAR L'UTILISATEUR, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU).

1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation conclues entre NEW STEFAL HOLDING (*ci-après « la Société »*), SAS au capital de 182 874,48 €, au numéro de TVA intra-communautaire FR 24 504 744 160 ; immatriculée au RCS de Cannes sous le numéro 504.744.160 et dont le siège social se situe 1198, Avenue du Docteur Maurice Donat - Mougins (06250) - France. – e-mail : serviceclients@phyderma.fr d'une part et l'Utilisateur d'autre part (*ci-après désignées collectivement « Les Parties »*), ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation du site internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.phyderma.fr/> (*ci-après « le Site »*). La marque PHYDERMA est exploitée par la Société.

Il est précisé que l'achat de produits sur le Site n'est pas régi par les présentes Conditions Générales d'Utilisation mais par les Conditions Générales de Vente BtoC accessibles à l'adresse suivante : <https://www.phyderma.fr/cgv>

2 - DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont, dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, la signification suivante :

- « **Client** » : désigne toute personne majeure, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française, agissant en dehors de toute activité habituelle ou commerciale. Le Client passe une commande de produits sur le Site auprès de NEW STEFAL HOLDING conformément aux Conditions Générales de Vente.
- « **Compte** » : désigne l'espace dédié à l'Utilisateur associé à l'ensemble des données fournies par l'Utilisateur, hébergé sur le Site. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants de l'Utilisateur.
- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » ou « **Contrat** » : désigne les présentes conditions contractuelles destinées à encadrer l'utilisation des services du Site par l'Utilisateur. Les CGU sont accessibles au sein de l'onglet dédié du Site.
- « **Contenu** » : désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, animations, enregistrements audio, dessins et modèles, photographies, données, liens hypertextes et de façon générale tous les éléments et contenus de NEW STEFAL HOLDING publiés sur le Site.

- « **Identifiants** » : désigne l'adresse email et le mot de passe choisis l'Utilisateur, nécessaires à l'accès à son Compte sur le Site.
- « **Parties** » : au pluriel, désigne ensemble NEW STEFAL HOLDING et l'Utilisateur. Au singulier, désigne une seule des deux Parties.
- « **Site** » : désigne le Site internet de NEW STEFAL HOLDING accessible à l'adresse suivante : <https://www.phyderma.fr/>
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur le Site qu'il soit Client ou simple internaute.

3 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'utilisation du Site implique l'acceptation des présentes CGU.

L'Utilisateur s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation lors de son inscription sur le Site et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Les présentes CGU sont référencées au sein de l'onglet dédié du Site et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

4 – SPECIFICATIONS TECHNIQUES

En utilisant le Site, l'Utilisateur reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités proposées sur le Site.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation du Site sont à la charge de l'Utilisateur, de même que les frais de télécommunications éventuellement induits par leur utilisation.

5 – INSCRIPTION SUR LE SITE

Pour pouvoir acheter un produit sur le Site conformément aux Conditions Générales de Vente, le Client devra être inscrit et se connecter à son Compte.

Article 5.1. Procédure d'inscription

Tout Utilisateur dispose de la faculté de s'inscrire lors de sa première visite sur le Site afin de se créer un Compte. L'inscription du Client sur le Site est gratuite.

Pour s'enregistrer sur le Site, c'est-à-dire créer son Compte, le Client doit compléter le formulaire dédié et renseigner les informations suivantes :

- Civilité ;
- Prénom ;
- Nom ;
- Adresse e-mail ;
- Mot de passe ;
- Date de naissance (facultatif).

Toute inscription incomplète ne sera pas validée, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les informations que le Client fournit à la Société lors de l'inscription doivent être complètes, exactes, à jour, sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. La Société se réserve le droit de demander au Client de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Le Client est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de leur identité. Les informations saisies par le Client l'engage dès sa validation.

Le Client s'engage à mettre à jour sans délai ces informations dans son Compte en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'inscription d'un Client entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte à son nom à partir duquel il pourra suivre ses Commandes, mettre à jour ses informations personnelles et gérer ses abonnements à la newsletter.

L'adresse e-mail et le mot de passe constituent les Identifiants du Client.

Le Client pourra se connecter à son Compte afin de modifier le mot de passe. Il est recommandé au Client de changer régulièrement son mot de passe.

Le Client accède à tout moment à son Compte après s'être identifiés à l'aide de ses Identifiants.

La Société s'engage à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

Article 5.2. Procédure d'inscription

Le Client sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son Compte.

Dans le cas où un Client divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, la Société pourra alors résilier l'accès au Compte sans préavis ni indemnité.

En aucun cas, la Société ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client. Tout accès et action effectués à partir du Compte d'un Client seront présumés être effectués par ce Client, dans la mesure où la Société n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès au Compte.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Client et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client, ce dernier étant tenu d'en avertir la Société, sans délai, par message électronique adressé à l'adresse suivante : serviceclients@phyderma.fr.

Article 5.3. Désinscription

Le Client peut à tout moment fermer son Compte en envoyant un mail à l'adresse : serviceclients@phyderma.fr.

Le Client procédera dans les meilleurs délais à une désactivation du Compte et la Société adressera au Client un courriel lui confirmant la clôture.

En cas de Commandes en cours, celles-ci devront être payées par le Client et livrées par la Société.

6 – AVIS EN LIGNE

Dans un délai de 15 jours suivant l'expédition de produits achetés sur le Site, le Client recevra un courriel lui permettant de laisser un avis sur son expérience d'achat .

L'avis sur le Produit sera visible sur la fiche du Produit et pourra également être visible sur la page d'accueil du Site.

Dans le cadre de la diffusion d'avis en ligne réalisée sur le Site, la Société s'engage expressément par les présentes à délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, la Société s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

La Société modère les avis sur le fondement des critères suivants :

- La note ne correspond pas au commentaire.
- L'avis déposé est relatif à l'expérience d'achat (service client, livraison, site web) et non au produit noté.
- Le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou est mal écrit au point d'en être inintelligible.
- Les éléments de description des caractéristiques du produit ne sont pas renseignés.
- Le contenu est sans rapport avec le produit noté.
- Le contenu textuel comporte des informations personnelles ou tout autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité : le nom ou le prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse email, un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou tout autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité.
- Le contenu textuel incite à l'achat chez un concurrent.
- Le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas encore testé le produit.
- Le contenu comporte des injures ou des grossièretés.
- Les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts.
- Un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur.
- Le contenu textuel est clairement du spam ou mentionne des sites web, url y compris ceux du client ou du fabricant.
- Le contenu textuel comporte un appel à une action en justice.
- Le service client est intervenu sur le traitement du litige, le client est invité à mettre à jour son avis.
- Le consommateur a contacté le gestionnaire d'avis afin de supprimer ou de modifier son avis.
- Le gestionnaire d'avis estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée.

En cas de contrôle exercé sur les avis, la Société s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Le délai maximal de publication d'un avis est de 30jours.

Le délai maximal de conservation d'un avis sur le Site est de 5 ans.

Enfin, la Société met en place une fonctionnalité gratuite qui permet à tout utilisateur de signaler un problème sur un avis, en adressant un courriel à serviceclients@phyderma.fr.

A posteriori, et en cas de signalement pertinent, la Société s'engage à supprimer un avis dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

7 – OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 7.1. Obligations de l'Utilisateur

Dans le cadre de l'utilisation des fonctionnalités du Site, chaque Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public, à se conformer aux lois et règlements en vigueur et à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU.

En particulier, chaque Utilisateur a pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale à l'égard de la Société ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à la Société ;
- Utiliser les services et le Site conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité des Services et du Site pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le code pénal ou par toute autre loi ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de la Société portant sur les éléments du Site ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur le Site, notamment par l'intermédiaire de pratiques telles que le *scrapping* ;
- Ne pas modifier les informations mises en ligne par la Société ;
- Ne pas utiliser le Site pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal du Site.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et conformément à la loi du 29 juillet 1881 relative à la liberté de la presse, l'Utilisateur s'engage à ne pas diffuser de message ou information :

- Constitutifs de dénigrement fautif visant la Société ou le cas échéant, les autres Utilisateurs du Site ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- À caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- Incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- Menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
- À caractère pédophile ;
- Incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- Incitant au suicide ;

- Permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;
- A caractère commercial (prospection, racolage, prostitution...).

Article 7.2. Obligations de la Société

L'obligation générale de la Société est une obligation de moyens. Il ne pèse sur la Société aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte.

La Société s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation du Site 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

La Société attire toutefois l'attention des Utilisateurs sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

8 – RESPONSABILITE

Article 8.1. Dispositions générales

L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation du Site.

En particulier, l'Utilisateur est seul responsable des dommages résultant en tout ou partie :

- D'une mauvaise utilisation de son Compte, des fonctionnalités, y compris par négligence ;
- D'une intrusion ou d'une utilisation frauduleuse ou de toute utilisation de son Compte et des fonctionnalités par un tiers à l'aide de ses Identifiants ;
- Des équipements utilisés pour accéder au Site.

La Société décline toute responsabilité notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement au Site pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. La Société fera tout son possible pour informer les Utilisateurs des interruptions des fonctionnalités. Les Utilisateurs reconnaissent que la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite du Site par un Utilisateur ou par un tiers ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Utilisateurs ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 9 des présentes CGU ;
- En cas de cause étrangère non imputable à la Société ;
- En cas d'agissement illicite d'un autre Utilisateur du Site.

Article 8.2. Statut d'hébergeur

Les Utilisateurs reconnaissent que la Société peut avoir la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2° de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dite LCEN.

À ce titre, la Société se réserve la possibilité de retirer tout contenu qui lui aura été signalé et qu'elle considèrera comme manifestement illicite au sens de l'article 6 I 2° de la LCEN.

La notification des contenus manifestement illicites par un Utilisateur ou tout autre tiers doit se faire par courriel à serviceclients@phyderma.fr ou par courrier en lettre recommandée avec avis de réception à : **PHYDERMA – Service Juridique, BP 60001, 59891 LILLE CEDEX 9**

Conformément à l'article 6 I 5° de la LCEN, la notification, pour être valide, doit reprendre les éléments suivants :

- La date de la notification ;
- Si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- Les nom et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- La description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- La copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

9 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de la Société ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du code civil.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, la Société s'efforcera d'informer l'Utilisateur dès que possible.

10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle de la Société sur le Site, ses composantes et les Contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes et tout autre Contenu sur le Site, sont la propriété intellectuelle de la Société et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du Site ou de ses Contenus, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de la Société est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

En particulier, la Société interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de sa base de données sur un autre support, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme ;
- La reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, y compris les méthodes assimilables au *scrapping* des Contenus (photographies, description etc...) publiés par la Société.

L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de la Société et engagement à les respecter.

La Société accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Utilisateurs les autorisant à utiliser le Site et les informations qu'il contient conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation du Site et de ses Contenus est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de la Société.

11 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

Conformément à la *loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux*, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

La Société, responsable de traitement, collecte des données personnelles de l'Utilisateur à des fins de marketing direct, de gestion de relations clients/prospects, de gestion de compte en ligne, de commande, de participation à des jeux, pour répondre à vos demandes et si vous avez choisi cette option, pour vous envoyer des offres ou des informations sur nos produits ou nos opérations ainsi que des offres de nos partenaires, pour la gestion des demandes de droits issus sur RGPD et de la loi Informatique & Libertés modifiée et pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration permanente du Site.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique & Libertés modifiée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant, et d'opposition au traitement de celles-ci, droit à l'effacement, droit de retirer son consentement, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données fournies lorsqu'elles font l'objet de traitement automatisés fondés sur son consentement ou sur un contrat, droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et droit de définir le sort de ses données après sa mort. L'Utilisateur a la possibilité d'exercer ces droits par mail à serviceclients@phyderma.fr en spécifiant dans l'objet du mail « Traitement des données personnelles » ou par courrier à : PHYDERMA – Service des données personnelles, BP 60001, 59891 LILLE CEDEX 9 en mentionnant ses nom(s), prénom(s), adresse complète, son numéro de client le cas échéant.

L'Utilisateur est invité à consulter la Politique de confidentialité de la Société accessible à l'adresse suivante <https://www.phyderma.fr/politique-de-protection-des-donnees> qui lui donnera plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, aux traitements effectués via le Site et aux modalités d'exercice des droits.

12– SERVICE UTILISATEURS

Toute question concernant l'utilisation ou le fonctionnement du Site et des fonctionnalités peut être formulée selon les modalités suivantes :

- Par courrier : PHYDERMA, BP 60001, 59891 LILLE CEDEX 9
- Par courrier électronique : serviceclients@phyderma.fr
- Par téléphone : Suivi commande / Allô Commande : 0809 400 139 (service gratuit + prix appel ; du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30 et le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h)

13 – VALIDITE DES CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Utilisateurs à méconnaître les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

14 – MODIFICATION DES CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout Utilisateur navigant sur le Site.

Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par la Société à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur le Site.

15 – DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

16 – COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION, LEUR EXECUTION ET LEUR INTERPRETATION AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LES PARTIES SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, l'Utilisateur est invité à contacter le service clients de la Société :

- Par courrier : PHYDERMA, BP 60001, 59891 LILLE CEDEX 9

- Par courrier électronique : serviceclients@phyderma.fr

- Par téléphone : Suivi commande / Allô Commande : 0809 400 139 (service gratuit + prix appel ; du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30 et le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h)

Si aucun accord n'est trouvé ou si l'Utilisateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Société par une réclamation écrite, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat y compris portant sur sa validité.

Par ailleurs, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, la Société a adhéré au service du médiateur de la consommation de la société CM2C dont les coordonnées sont les suivantes : CM2C - 14 Rue Saint Jean - 75017 Paris - <https://cm2c.net/declarer-un-litige.php>. Après démarche préalable écrite vis-à-vis de la Société et en cas de réclamation non résolue amiablement par notre Service clients, le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges, cliquer [ici](#).

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire l'Utilisateur ou la Société peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU A UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.