

Conditions Générales de Vente Phyderma

Version du 09/02/2022

Présentation de la Société

Le Site Internet www.phyderma.fr (ci-après le Site) est un site de commerce électronique édité par la Société 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 La marque PHYDERMA est exploitée par la Société.

Hébergeur :

PRESTASHOP, société anonyme à conseil d'administration, au capital social de 380 645,55 €, dont le siège social est situé au 4 RUE JULES LEFEBVRE, 75009 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 497 916 635 représentée par M Paolo FIORELLI agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président du conseil d'administration.

Numéro de téléphone : +33 (0)1 76 23 25 25

E-mail : contact@prestashop.com

Objet

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre la Société et toute personne physique ayant la pleine capacité juridique et qui a le statut de consommateur, c'est-à-dire qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après le Client). Elles définissent les droits et obligations entre la Société et le Client (ci-après les Parties) dans le cadre des ventes passées sur le site Internet www.phyderma.fr. Le Client peut télécharger en tant que support durable, ou sauvegarder ou imprimer sur support durable, les présentes conditions générales de vente mises à sa disposition.

Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du Client des présentes Conditions générales de Vente.

Les présentes CGV sont référencées en bas de chaque page du Site au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la Commande. Le Client est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales de Vente et à en conserver une copie.

La Société conseille au Client de lire les CGV à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de produits.

Offres et prix

L'offre des produits proposés est limitée à la France Métropolitaine, à la Corse et à la Principauté de Monaco. La durée de validité des offres est détaillée en marge de notre catalogue en ligne proposé au Client. Les prix des produits indiqués s'entendent en Euros(€) toutes taxes comprises et tenant compte de la TVA au taux en vigueur à la date de la commande (toute modification du taux applicable pouvant impacter le prix des produits à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux, le taux de TVA applicable étant exprimé en pourcentage de la valeur du produit vendu)et des éventuelles réductions en

vigueur, hors cas de participation aux frais d'envoi (port, emballage et confection du colis) dont le montant forfaitaire est clairement précisé au Client sur le bon de commande et avant validation de la commande comme un supplément au prix des produits.

Les prix des fournisseurs de la Société sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le Site peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la commande est passée par le Client.

Les prix indiqués sont valables sauf erreur grossière.
Produits

Les produits sont ceux indiqués comme vendus et expédiés par la Société. Les produits sont décrits et présentés au sein de chaque fiche produit. Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le Site. La Société étant amenée à régulièrement modifier les produits commercialisés sur le Site, il est recommandé au Client de lire les fiches produits avant toute nouvelle Commande.

L'indisponibilité d'un produit est indiquée sur la page du produit concerné.

Si à titre exceptionnel, l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, la Société s'engage à informer le Client sans délai si le Produit est indisponible.

Dans l'hypothèse où un produit est indisponible, la Société peut, et si les parties en conviennent, proposer un produit alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le Client.

Si le Client décide d'annuler sa Commande de produits indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les produits indisponibles au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé
La commande

Les modalités d'achat en ligne Cette partie décrit le processus de passation des commandes et informe le Client sur la façon dont se déroule son achat. La passation de la commande s'effectue selon les modalités décrites ci-après.

Pour pouvoir acheter un produit sur le Site, le Client devra être inscrit et se connecter à son compte. Les modalités d'inscription sont détaillées au sein des Conditions Générales d'Utilisation du Site accessibles à l'adresse suivante : <https://www.phyderma.fr/conditions-generales-d-utilisation-cgu>

Le Client se dirige sur le Site, il sélectionne le ou les produits qu'il souhaite acheter en entrant dans la fiche produit correspondante et constitue son « Panier » en choisissant chaque quantité désirée.

Avant toute validation de son panier, le Client sera prévenu que la validation de la commande entraîne une obligation de paiement.

Lorsque le Client confirme sa commande en cliquant sur le bouton « Je confirme ma commande avec obligation de paiement », il sera invité à prendre connaissance au travers d'un lien de l'intégralité des présentes conditions générales de vente qu'il devra avoir lu et accepté pour passer à l'étape suivante.

Après confirmation du contenu de sa commande, il valide définitivement la transaction par le choix de son mode de paiement et le paiement du montant de l'intégralité de sa commande.

Le Client recevra ensuite par courrier électronique, dans le cas où le champ correspondant aura été correctement rempli, un courriel comportant un récapitulatif de sa commande et de son expédition avec l'objet du contrat, son contenu, son prix et sa date ainsi que sa facture. Cet accusé de réception représente la dernière étape formalisant le contrat de vente électronique entre les Parties. La facture sera également disponible sur le compte Client.

Paiement

Le paiement des achats s'effectue exclusivement en Euros(€). En contrepartie du respect de nos engagements, la Société demande expressément au Client de respecter les délais de paiement qui lui sont expressément indiqués au moment de la commande. La Société propose deux moyens de paiement :

1) Paiement par carte bancaire : La Société accepte les cartes bancaires françaises (portant le sigle CB) et internationales (portant le sigle VISA ou MASTERCARD). Le Client doit indiquer le numéro de la carte, sa date d'expiration et le numéro de contrôle dit cryptogramme représenté par les trois derniers chiffres inscrits au dos de la carte, près de l'encart signature. L'ensemble de la transaction est dirigé en mode cryptée vers un serveur de validation bancaire en mode SSL (Secure Socket Layer).

2) PayPal : Dans le cas où le Client possède déjà un compte PayPal, il peut régler sa commande en toute sécurité sans communiquer ses coordonnées bancaires. En choisissant le paiement via PayPal, il est automatiquement dirigé sur son compte. Pour de plus amples informations, la Société invite sa clientèle à visiter le site PayPal.

Le Client garantit à la Société qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le Client devra contacter le service client de la Société afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable et accepté par la Société.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avérerait impossible, la commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.

Transfert de propriété

La Société reste le propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur complet paiement par le Client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au Client, au moment de la réception par lui ou par un tiers désigné par lui, des risques de perte ou d'endommagement des Produits faisant l'objet de la réserve de propriété. Lorsque le Client confie le bien à un transporteur autre que celui proposé par la Société, le risque de perte ou d'endommagement du produit est transféré au Client lors de la remise du bien au transporteur.

Livraison

Les produits sont livrés exclusivement en France métropolitaine, en Corse et à Monaco, et conformément à l'adresse indiquée au cours du processus de commande.

Les modes de livraison disponibles sont détaillés sur le Site.

La Société s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour que l'expédition des articles commandés puisse être effectuée dans les meilleurs délais après traitement de la commande, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. Passé ce délai, en cas de manquement de la Société à son obligation de délivrance du bien à la date ou à l'expiration de ce délai, le Client peut :

-Notifier à la Société la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que la Société s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil ;
-Résoudre le contrat, si après avoir mis en demeure la Société d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai ; Le contrat est considéré comme résolu à la réception de la Société de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre temps. Le Client peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :
-Lorsque la Société refuse de délivrer le bien ou lorsqu'il est manifeste qu'elle ne délivrera pas le bien ;
-Lorsque la Société n'exécute pas son obligation de délivrance du bien à la date ou à l'expiration du délai prévu par l'article L.216-1 du Code de la consommation et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat. Les présentes dispositions sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions susmentionnées, la Société rembourse le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

A compter de la livraison effective de la commande, le Client dispose d'un délai de 90 jours pour nous signaler ou nous adresser toute réclamation concernant un défaut ou une erreur de livraison, étant entendu que ce délai est sans lien avec le délai légal de prescription des actions en garantie légale de conformité et en garantie des vices cachés

Service clients

Pour toute information, question ou conseil, le Service Clients de la Société est à la disposition du Client :

- 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)
Garantie satisfait ou remboursé

En sus du délai légal de rétractation de 14 jours, la Société fait bénéficier le Client d'une « Garantie satisfait ou remboursé » sur une période de 30 jours à compter du lendemain de la réception de sa commande sur tout ou partie des produits qui ne lui donneraient pas entière satisfaction. Le Client est alors invité à renvoyer le(s) produit(s) dans leur emballage d'origine à l'adresse suivante : CAR - RETOUR COLIS PHYDERMA- BP 631 - 06517 CARROS Cedex 1, accompagné(s) de sa demande de remboursement, dans le cas contraire la Société se réserve le droit de procéder à l'échange ou au remboursement sous forme d'avoir à faire valoir sur un prochain achat avec une durée de validité maximale de 3 mois.

Une fois le(s) produit(s) réceptionné(s), la Société s'engage à traiter la demande du Client dans les 30 jours. Il appartient au Client d'apporter la preuve du renvoi du(des) produit(s) et en utilisant un moyen de transport garantissant leur bon transport et leur sécurité. Le Client garde à sa charge les frais de retour et ne sera pas remboursé des frais de livraison initiaux, ou tous frais supplémentaires découlant du choix par le Client, le cas échéant, d'un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé (à l'exception d'un produit défectueux à réception, ou d'une erreur lors de l'envoi du produit qui serait imputable à la Société).

Droit de rétractation

Principe de rétractation : le Client dispose par principe du droit de se rétracter en renvoyant ou en restituant le produit à la Société, sans donner de motif. Pour cela, le produit devra être renvoyé ou restitué au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la décision de se rétracter.

Délai de rétractation : le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers, autre que le transporteur, et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Dans le cas où le Client aurait commandé plusieurs Produits via une seule commande donnant lieu à plusieurs livraisons (ou dans le cas d'une commande d'un seul Produit livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien (ou lot).

Notification du droit de rétractation : Pour exercer son droit de rétraction, le Client est invité à remplir dans les délais le formulaire de rétractation téléchargeable en ligne sur le Site (ou rédiger une déclaration similaire dénuée d'ambiguïté avec le numéro de commande, la liste des produits que le Client souhaite retourner afin de déterminer le montant qui lui sera remboursé.), l'envoyer via le Site ou auprès du Service Clients. Le Client peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de PHYDERMA, BP 60001, 59891 LILLE CEDEX 9

Numéro de téléphone : 0809 400 139

Adresse de courrier électronique : serviceclients@phyderma.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

Référence du produit : _____

N° de la facture : _____

Commandé le _____ / délivrée le _____

Moyen de paiement utilisé : _____

Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande : _____

Adresse du Client : _____

Signature du Client (sauf cas de transmission par courriel) : _____

Date : _____

S'il a fait le choix d'utiliser le formulaire en ligne ou d'envoyer un e-mail à serviceclients@phyderma.fr, le Client recevra alors un accusé de réception par e-mail lorsque sa demande est en cours de traitement. S'il a fait le choix d'exercer son droit par courrier à PHYDERMA - Service Clients - Droit de rétractation - BP 60001 - 59891 LILLE CEDEX 9, la Société conseille au Client d'exercer ce droit en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Ensuite, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant communication de sa décision de se rétracter au présent Contrat, le Client est invité à renvoyer son produit à l'adresse suivante :

CAR - RETOUR RETRACTATION COLIS PHYDERMA -BP 631 - 06517 CARROS Cedex 1 pour en obtenir le remboursement. Le délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Etat du bien retourné : Les produits devront être renvoyés intacts, complets et non décelés, dans l'emballage d'origine et par un moyen garantissant leur bon transport et leur sécurité

Frais de retour : Le Client garde à sa charge les frais de retour.

Effets de la rétractation : En cas de rétractation de la part du Client, la Société s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter (Article L.221-24 du Code de la consommation).

A moins qu'elle ne propose de récupérer elle-même les produits, la Société peut différer le remboursement jusqu'à réception des produits, ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de retour de la totalité d'une commande, la Société remboursera au Client les frais de livraison initiaux, à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix par le Client, le cas échéant, d'un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé, conformément à la législation. Le retour partiel d'une partie des produits commandés ne donnera pas lieu au remboursement des frais de livraison initiaux car le montant des frais de livraison est forfaitaire.

La Société procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi par le Client pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais supplémentaires pour le Client.

Exclusions du droit de rétractation : L'exercice du droit de rétractation est notamment exclu dans les hypothèses suivantes :

- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ; • De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Garanties

En dehors des garanties commerciales que la Société pourrait proposer, tout Client bénéficie des garanties légales pour l'ensemble des produits.

Garantie de conformité

En application de l'article L. 217-3 du Code de la consommation, la Société délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Elle répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. [...] La Société répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage. Ce

délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants : 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne [...] toute caractéristique prévues au contrat ; 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ; 3° Il est délivré avec tous les accessoires [...] devant être fournis conformément au contrat; [...] » Article L217-5 du Code de la consommation « I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants : 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ; 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ; [...] 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage [...] 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage. II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre : 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ; 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat. III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. » Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois (Article L217-7 du Code de la consommation). En cas de défaut de conformité, le Client a droit à la mise en conformité du produit par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat dans les conditions détaillées aux articles L. 217-8 à L.217-17 du Code de la consommation. Le Client a par ailleurs le droit de suspendre le paiement jusqu'au respect par la Société de ses obligations de garantie dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Lorsque le Client sollicite la mise en conformité, le produit est mis à disposition de la Société. La mise en conformité du produit a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente (30) jours suivant la demande du Client et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du produit et de l'usage recherché par le Client. La mise en conformité du produit a lieu sans aucun frais pour le Client, lequel n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du produit remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. Le cas échéant, l'enlèvement et la reprise du produit sont à la charge de la Société La Société peut ne pas procéder selon le choix opéré par le Client si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment : - de la valeur qu'aurait le produit en l'absence de défaut de conformité ; - de l'importance du défaut de conformité ; - de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le Client. La Société peut refuser la mise en conformité du produit si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard de la valeur qu'aurait le produit en l'absence de défaut de conformité et de l'importance du défaut de conformité. Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée. Tout refus par la Société de procéder selon le choix du Client ou de mettre le produit en conformité est motivé par écrit ou sur support durable. Le cas échéant, tout produit réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six (6) mois. Lorsque la Société a opté pour un

remplacement du Produit alors que le Client a fait le choix d'une réparation, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au produit remplacé court à compter du jour de la délivrance du produit de remplacement. Le Client a le droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas et selon les modalités prévus par l'article L.217-14 du Code de la consommation Le Client informe la Société de sa décision d'obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du produit délivré et la valeur de ce produit en l'absence du défaut de conformité. En cas de résolution du contrat le Client restitue le bien à la Société aux frais de cette dernière à l'adresse suivante ; CAR - RETOUR GARANTIE LEGALE COLIS PHYDERMA -BP 631 - 06517 CARROS Cedex 1. La Société remboursera le Client, dès réception du produit ou de la preuve de son renvoi et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants. Sauf accord exprès du Client et sans frais supplémentaire, le remboursement aura lieu selon même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat. En cas de résolution du contrat portant sur plusieurs produits, le Client a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des produits, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls produits conformes. Article L217-28 du Code de la consommation : « Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. » Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Garantie des vices cachés

La Société est tenue de la garantie à raison des défauts cachés du produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil) Cette garantie permet au Client, qui peut prouver l'existence d'un vice caché, de choisir entre le remboursement du prix du produit s'il est retourné, ou de garder le produit et de se faire rendre une partie du prix. (Article 1644 du Code Civil) L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil)

Informatique et Libertés /Données personnelles

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

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 du Client 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. La Société tient à rappeler à chaque Client son engagement à respecter scrupuleusement la confiance accordée et à appliquer les

obligations de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et du RGPD. Le Client dispose ainsi 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. Le Client 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.

Le Client 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.

Responsabilité

La Société est responsable de la bonne exécution des obligations résultant de toutes les étapes nécessaires à la conclusion du contrat de vente à distance.

La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la saisie de sa Commande.

La Société ne pourra être tenue pour responsable ou considérée comme ayant failli aux présentes pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que la Société ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au Site. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

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 CGV 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 le Client dès que possible.

Preuve et archivage

Tout contrat conclu avec le Client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par la Société pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation. La Société accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du

Client. En cas de litige, la Société aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.
Validité des Conditions Générales de Vente

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGV ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales de Vente. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales de Vente.

Modification des Conditions Générales de Vente

La Société se réserve le droit de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente. Elles seront applicables dès leur mise à disposition. Seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement aux modifications, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de commande et selon la dernière date de mise à jour.

Compétence et droit applicable

LE PRESENT CONTRAT AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LA SOCIETE 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, le Client 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 le Client 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, le Client 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.