Conditions générales de vente

1. PREAMBULE

Les conditions particulières de chaque vente (objets achetés, prix, modalités, etc.), les présentes Conditions Générales de Vente constituent l'ensemble du cadre contractuel applicable à toute vente qui intervient sur le site internet de Newpharma. Elles annulent et remplacent toute autre communication antérieure éventuelle (sauf dérogation expresse écrite et contradictoirement approuvée par les parties).

Il est important de lire, comprendre et accepter chacun des termes qui suivent, car toute vente qui intervient sur le site internet de Newpharma est soumise à l'application de ce cadre contractuel, et en particulier des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client (voir définition ci-après), qui ne serait pas d'accord avec les termes des présentes, reste libre de ne pas passer de commande sur le site de Newpharma.

Le présent préambule fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente.

2. IDENTITÉ DE NEWPHARMA

Newpharma SA
Rue Basse-Wez 315
4020 Liège
Belgique
Email: info@newpharma.be
Numéro de téléphone : 02 588 15 62 (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00)
Numéro d'identification TVA : BE 0838.666.156
Numéro BCE: 0838666156
Pharmacienne responsable de la pharmacie Newpharma SA : Aline Légipont
Inscription à l'Ordre belge des pharmaciens sous le numéro / Tableau : 626376
Titre professionnel de pharmacien obtenu en Belgique
Le Code de déontologie pharmaceutique applicable à la pharmacienne responsable est accessible sur le site de l'Ordre belge des pharmaciens (http://ordredespharmaciens.be).

3. DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes conditions générales ou sur le site internet de Newpharma doivent être compris de la manière suivante :

3.1. Newpharma : la pharmacie Newpharma SA qui propose à la vente ses Produits sur le Site.

3.2. Client : toute personne physique juridiquement capable qui passe commande de produit(s) sur le Site.

3.3. CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.

3.4. Commande : demande formulée par le Client sur le Site en vue de conclure un contrat de vente portant sur un ou plusieurs Produits offerts à la vente sur le Site, entre la pharmacie Newpharma et le Client .

3.5. Fiche produit : ensemble des informations (textes, photos, graphiques, système de classement par rubrique,...) liées à un Produit offert à la vente sur le Site.

3.6. Produits : ensemble des biens proposés à la vente par Newpharma sur le Site et définis à l'article 6 des présentes CGV.
3.7. Site: le site internet de Newpharma sur lequel les produits sont offerts à la vente au Client. Le Site est accessible aux adresses suivantes, en fonction de l'Etat où se situe le Client lors de la vente:
www.newpharma.be,www.newpharma.fr,www.newpharma.nl, etc..
3.8. Transaction : ensemble des opérations, traitements sécurisés, autorisations et accords inhérents au paiement des produits commandés par carte bancaire ou par tout autre moyen de transaction virtuelle proposés sur le Site.

4. ACCEPTATION DES CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et déclare, en passant Commande, expressément les accepter sans réserve. La passation de la Commande par la Client vaut acceptation des CGV.

5. PRODUITS

Newpharma propose à la vente sur le Site les produits habituellement vendus en officine pharmaceutique physique, à l'exception des médicaments dont la délivrance est soumise à une prescription médicale.
Conformément aux législations applicables dans chaque Etat où Newpharma propose la vente en ligne de ses Produits via son Site, seuls les médicaments ayant obtenu une autorisation de mise sur le marché dans ledit Etat et n'étant pas soumis à prescription médicale sont offerts à la vente sur le Site.

6. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client déclare être capable juridiquement.
Le Client s'engage à fournir des informations, conformément aux présentes CGV qui soient exactes, précises et à jour.
Le Client est titulaire de la carte bancaire avec laquelle il sera procédé au paiement du/des Produit(s) commandé(s) sur le Site conformément aux présentes CGV ou confirme avoir l'autorisation en bonne et due forme du titulaire.
Le Client s'interdit toute revente partielle ou totale desdits Produits commandés sur le Site et s'assure que, dans l'hypothèse où il ne serait pas lui-même destinataire des Produits, le destinataire s'interdira également toute revente partielle ou totale des Produits.

7. COMMANDE

7.1. Le Client se connecte au Site, remplit son panier d'achat et passe Commande des produits qu'il a choisis en naviguant sur le Site, conformément au présent article.
Toute Commande passée sur le Site suit différentes étapes : chaque étape est successivement franchie par le « clic » d'une icône de confirmation.
Le processus de Commande suit un chemin logique et transparent que le Client peut percevoir grâce à une mise en page et un graphique adéquats.
Lorsque le Client clique sur une icône dont le libellé ou la présentation engendre un engagement que tout internaute moyen comprendrait, il est lié par son clic. Tel est par exemple le cas des icônes intitulées « Validation », « Paiement » ou tout autre intitulé similaire.

Le processus de Commande permet la correction des erreurs, ainsi que l'identification des langues dans lesquelles le contrat peut être conclu lorsque plusieurs langues sont disponibles.
Le processus de Commande permet de comprendre aisément quels sont les moyens de paiement acceptés, les modes de livraison proposés et les coûts relatifs.
7.2. Toutes les informations fournies par le Client, lors de l'encodage des données inhérentes à sa Commande, engagent celui-ci. Newpharma ne peut en aucun cas être tenue responsable des erreurs commises par le Client dans le libellé de ses coordonnées ou de celles du destinataire des Produits commandés (adresse de livraison, adresse de facturation notamment), des retards de livraison ou de l'impossibilité de livrer les Produits commandés que ces erreurs pourraient engendrer.
7.3. Les systèmes d'enregistrement automatique valent preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande.
7.4. Newpharma se réserve le droit de ne pas valider la Commande notamment dans les hypothèses suivantes (cette liste n'étant pas exhaustive) :
- En cas de Produits commandés non disponibles en stock. Newpharma n'offre à la vente sur le Site que les Produits qui sont disponibles en stock. Les offres et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site. Pour autant, en cas de commande d'un Produit qui, pour quelque raison que ce soit, n'est plus disponible en stock, Newpharma en informe le Client et annule la Commande pour le Produit non disponible en stock.
- En cas de refus de validation du paiement par l'émetteur de la carte de paiement utilisée par le Client ou de litige relatif au paiement d'une Commande antérieure ;
- En cas de fraude ou de soupçon raisonnable de fraude de la part d'un Client;
- En cas de Commande d'un volume important d'un même Produit par un Client ou à destination d'une même adresse de livraison ;
- En cas de détection d'une contrindication ou d'un risque médicamenteux ou thérapeutique ou d'interaction, présenté par les Produits commandés ;
- En cas d'abus de contestation et/ou de réclamations multiples abusives de la part du Client concernant l'une ou plusieurs de ses commandes.
Dans une telle hypothèse, les sommes que le Client aurait versées, le cas échéant, lui seront intégralement remboursées et le contrat de vente ainsi que l'ensemble des obligations qui en découlent seront annulés.
7.5. Dès réception et validation de la Commande, Newpharma confirme au Client l'acceptation de sa Commande par l'envoi d'un message de confirmation à l'adresse e-mail que ce dernier a communiquée en enregistrant sa Commande. La vente n'est réputée conclue qu'à compter de l'envoi de ladite confirmation de la Commande.
Le Client s'engage à conserver copie de cet e-mail de confirmation, ainsi que copie des présentes CGV, soit en les imprimant, soit en les conservant sur un support durable (entendu comme tout instrument permettant au Client et à Newpharma de stocker des informations qui sont adressées personnellement au Client afin qu'il puisse s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées).

7.6. Si le produit commandé n'est pas ou plus disponible immédiatement, Newpharma informe le client du délai de livraison par email. Si le délai donné ne satisfait pas le Client, il peut alors choisir de modifier ou d'annuler sa Commande pour ce Produit.
7.7. Le Client accepte de recevoir la facture correspondant à la Commande en version électronique.

8. LIVRAISON

8.1. Après confirmation de la Commande et acceptation du paiement de la part de l'organisme chargé de la transaction, Newpharma s'engage à faire expédier au Client les produits commandés à l'adresse de livraison mentionnée lors de la passation de la Commande, dans un délai compris généralement entre 1 et 2 jours ouvrables suivant la destination. Tous les détails concernant les modalités et délais de livraison sont disponibles sur le Site. Le Client comprend que ce délai, ainsi que ceux mentionnées le cas échéant sur le Site, ne sont fournis qu'à titre indicatif, et qu'ils peuvent varier en fonction des circonstances. En aucun cas, leur mention constitue en engagement de la part de Newpharma qui ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de délais de livraison plus longs, pour autant que le délai légal soit respecté.
8.2. Dans l'hypothèse où, toutefois, Newpharma s'engagerait à livrer les Produits dans un délai déterminé et in fine ne pourrait pas l'honorer, pour quelque raison que ce soit, Newpharma en informera le Client sans délai. Le Client peut alors enjoindre Newpharma, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. En cas de non respect par Newpharma de cette injonction, le Client pourra résoudre le contrat de vente par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.
Dans une telle hypothèse, Newpharma sera tenue de rembourser 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.
8.3. En passant Commande, le Client s'engage à régler, toutes les taxes, droits, impôts et autres charges présents et à venir dus au titre de la livraison des Produits commandés. La responsabilité de Newpharma ne peut pas être engagée à cet égard.
8.4. La livraison est effectuée selon les modalités et par les transporteurs indiqués sur le Site.
8.5. A la réception des Produits commandés, le Client doit vérifier le bon état du produit livré et prendre connaissance de ses conditions d'emploi figurant sur la notice d'utilisation qui lui est fournie. Dans l'hypothèse où l'un ou plusieurs des produits commandés sont manquants ou abîmés, il est recommandé que le client ou le destinataire formule les réserves nécessaires au transporteur au moment de la livraison et/ou contacte Newpharma via la page Contact.
8.6. Si un colis n'est pas réceptionné malgré les différents passages du transporteur (maximum trois passages), il est retourné à Newpharma et le Client en est averti par e-mail. Une livraison supplémentaire pourra être demandée par le Client et il en supportera les frais (même si la première expédition avait été réalisée gratuitement).

9. RÉCLAMATION

9.1. En cas de défaut visible et/ou qualitatif d'un article ou autre manquement constaté par le Client à la livraison, le Client s'engage à contacter le plus rapidement possible Newpharma pour le lui signaler . Dans une telle hypothèse, le Client s'engage à décrire de manière la plus claire et exhaustive possible le manquement qu'il a constaté. Il est conseillé que ces réclamations soient communiquées à Newpharma via la page Contact (formulaire de contact, email, téléphone ou courrier).
9.2. Les réclamations déposées auprès de Newpharma recevront une réponse dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception. Si une réclamation requiert un délai de traitement prévisible plus long, Newpharma adressera une réponse dans le délai de quatorze (14) jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le Client peut escompter une réponse plus détaillée.
9.3. Le Client comprend qu'il ne peut soumettre de réclamations qui ne soient pas justifiées par des éléments concrets et démontrés. Newpharma se réserve de ne plus accepter de Commandes de la part d'un Client qui aurait abusé de son droit de soumettre des réclamations, conformément au présent article. Il est convenu qu'il y a un tel abus lorsqu'un même Client a soumis de multiples réclamations lors de Commandes antérieures sans les avoir justifiées par des éléments concrets et démontrés.

10. RETRACTATION

10.1. Le Client bénéficie du droit de se rétracter de sa Commande sans pénalités et sans avoir à indiquer de motif.
Le droit de rétractation doit être exercé dans les quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où le Client, ou la personne désignée par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du ou des Produit(s) commandé(s)
10.2. Pour exercer son droit de rétractation, le Client adresse à Newpharma, dans le délai ci-dessus indiqué, leformulaire de rétractationou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter envoyée à Newpharma :
Soit via la pageContact;
Soit par e-mail à l'adresse suivante :info@newpharma.be.
Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
10.3. Le Client s'engage à retourner le Produit, sans délai ou au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa volonté de se rétracter à Newpharma (Rue Basse-Wez 315 à 4020 Liège, Belgique). Ce délai est réputé respecté si le Client a renvoyé le Produit avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.
Il est demandé au Client de renvoyer le(s) Produit(s) soient dans leur emballage d'origine, intact(s), accompagné(s) de tous les accessoires éventuels (tels que et entre autres notices d'utilisation et documentation) et d'une copie de la facture d'achat.
10.4. Le Client doit prendre en charge les frais directs de renvoi du Produit.
10.5. En cas de rétractation dans les conditions ci-dessus indiquées, Newpharma rembourse tous les paiements que le Client a versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas

échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Newpharma) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Newpharma a été informée de la décision de rétractation. Newpharma procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il est convenu expressément avec le Client d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.
Newpharma peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
10.6. La responsabilité du Client pourra toutefois être engagée en cas de dépréciation du Produit autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques ou la bonne utilisation du Produit. Il est de convention expresse entre le Client et Newpharma, que le fait d'avoir modifié le Produit ou de l'avoir utilisé autrement qu'aux seules fins d'essayage, est toujours considéré comme une dépréciation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques ou la bonne utilisation du Produit.
10.7. Par exception, pour les Produits suivants, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation :
- L'ensemble des médicaments et des dispositifs médicaux, pour des raisons de sécurité et de traçabilité des Produits, conformément à la réglementation belge applicable ;
- Les Produits (scellés ou non) ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène ;
- Les Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- Les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.
10.8. Pour les médicaments et dispositifs médicaux, il est néanmoins reconnu au Client le droit de renoncer à sa Commande AVANT l'expédition du colis par Newpharma.

11. PRIX

11.1. Le prix indiqué sur les Fiches produits ne comprend pas les frais liés au transport.
11.2. Le prix indiqué à la fin du processus de passation de la Commande et dans la confirmation de la Commande est le prix définitif exprimé toutes taxes comprises. Ce prix comprend le prix des Produits, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des Produits, les frais de transport.
11.3. Les prix indiqués sur le Site ne sont valables qu'à la date de passation de la Commande. Newpharma se réserve le droit de les modifier à tout moment et sans préavis..

12. PAIEMENT

12.1. Le prix des produits est payable comptant par un des moyens de paiement proposé sur le Site le jour de la passation de la Commande.
12.2. La protection tant contre une utilisation frauduleuse des moyens de paiement utilisés pour la transaction notamment à la suite d'un piratage que contre

d'éventuelles contestations du paiement du prix d'une Commande est assurée par la société Ingenico (auparavant Ogone).
12.3. Conformément au point 7.4 ci-dessus, la Commande ne devient effective que lorsque le centre de paiement bancaire sécurisé et la société Ingenico (auparavant Ogone) ont donné leur accord sur l'exécution de la transaction correspondant à la Commande. En cas de refus du centre de paiement bancaire sécurisé ou de la société Ingenico (auparavant Ogone), la Commande est automatiquement annulée et le Client immédiatement notifié sur l'interface d'Ingenico.
12.4. Les informations concernant la Commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est Ingenico (auparavant Ogone). Ce traitement automatisé de données a pour finalité de lutter contre la fraude à la carte bancaire. Ingenico (auparavant Ogone) et Newpharma sont les destinataires des données en rapport avec la Commande. Le défaut de transmission des données en rapport avec la Commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction. En cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, de déclaration irrégulière ou d'anomalie, les coordonnées en rapport avec la Commande associée à cet impayé pourront faire l'objet d'une inscription au sein d'un fichier incident de paiement.

13. RESPONSABILITE

13.1. Newpharma (ainsi que sa pharmacienne titulaire) ne peuvent en aucun cas et d'aucune manière être tenus pour responsables des dommages de toute nature qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits commercialisés.
13.2. La responsabilité de Newpharma ou de sa pharmacienne titulaire ne peut de même être recherchée pour d'éventuelles modifications de composition des Produits qui seraient le fait des fabricants.
13.3. Sauf en cas de mort du Client ou dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission de Newpharma de nature à engager sa responsabilité, en lien causal avec la mort ou lesdits dommages corporels, la responsabilité de Newpharma sera, en tout état de cause, limitée au montant de la Commande.
13.4. La responsabilité de Newpharma ne pourrait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits. Notamment, les photos présentes sur le site sont fournies à titre d'information. En aucun cas, une modification du contenant ou du contenu d'un Produit ne peut être invoquée en cas de discordance par rapport à la photo disponible sur le Site. Les notices publiées dans les Fiches produits le sont à titre indicatif. Le Client s'engage à lire attentivement la notice affichée par le fabricant sur ou dans l'emballage du Produit. C'est cette notice qui comporte les informations (et notamment dosages et contre-indications) que le Client et en général toute personne qui consommera le Produit doit respecter.
13.5. Le Site comporte des liens vers d'autres sites Internet. Ni Newpharma ni sa pharmacienne titulaire ne peuvent être tenus pour responsables du contenu actuel ou futur de ces Sites, ni du contenu des sites externes qui ont un lien vers le site Newpharma.

14. GARANTIE

14.1. Pour tous les articles achetés chez Newpharma, la garantie légale s'applique. La garantie légale signifie qu'un produit est ou devrait être ce que le consommateur

peut raisonnablement attendre de lui. Une garantie du fabricant s'applique également à certains produits. Cette garantie n'enlève rien à la garantie légale.
Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.
Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité dans les conditions des articles 1649bis et ss. du Code civil belge, le Client :
- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article 1649quinquies du Code civil belge;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les six mois suivant la délivrance du Produit.
La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
Lorsque le Client décide de mettre en œuvre la garantie légale de conformité et de retourner le Produit à Newpharma, les frais de retour du Produit non-conforme seront pris en charge par Newpharma, pour autant qu'il soit effectué via les services proposés par Newpharma au Client, à défaut pour ce dernier de payer la différence s'il décide de choisir un autre service plus onéreux. Néanmoins, le Client portera l'ensemble des risques afférents à la perte du Produit durant toute la durée de l'opération de retour. Les frais de retour pourront être crédités sous forme d'un bon d'achat, à valoir sur une prochaine Commande, ou être inclus dans le remboursement éventuel.
14.2. En aucun cas Newpharma ne pourra être tenue pour responsable du non-respect des dispositions réglementaires et législatives en vigueur dans le pays de réception, sous réserve de l’application des dispositions impératives dans l’Etat de réception.
14.3. Le Client pourra contacter le service clients en complétant le formulaire accessible sur le site de Newpharma à la rubrique'Contactez-nous'.

15. PROGRAMME BONUS FIDELITE

15.1. OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT DU BONUS FIDÉLITÉ

Tout Client titulaire d’un compte sur Newpharma bénéficie de l’ouverture d’un bonus fidélité qui lui est associé.
Le bonus fidélité est un programme de fidélité prenant la forme d’un portefeuille de bonus en € (euros). Les bonus cumulés du Client sont générés par la Commande de Produits sur Newpharma. Ces bonus correspondent à un gain dont peut bénéficier le Client lors d’une commande ultérieure sur Newpharma.

15.2. LES PRODUITS GÉNÉRANT DES BONUS

Newpharma sélectionne, discrétionnairement, les produits de son offre en ligne générant des bonus, qui peuvent être cumulés par le Client dans son portefeuille de bonus fidélité.
Les médicaments sont, en toute hypothèse, exclus des Produits pouvant générer des bonus pouvant être cumulés dans le portefeuille de bonus fidélité.

15.3. LA DÉFINITION DU NOMBRE DE BONUS GÉNÉRÉS PAR PRODUIT

Newpharma décide, à sa discrétion, du nombre de bonus que chaque Produit de son offre en ligne génère. Ces bonus peuvent ainsi varier d'un Produit à l'autre.
Newpharma indique clairement au Client, dans la présentation de ses Produits sur le Site, le nombre de bonus que chaque produit génère. Ainsi, le Client est en mesure, en permanence, d'identifier le nombre de bonus qu'il peut cumuler dans son portefeuille de bonus fidélité à la Commande de chaque produit, ainsi que le gain dont il pourra bénéficier lors d'une Commande ultérieure en utilisant ses bonus.
Newpharma se réserve le droit de modifier à tout moment, et à sa seule discrétion, le nombre de bonus attribués aux produits. Le nombre de bonus qui sera crédité dans le portefeuille de bonus fidélité du Client lors de sa commande de produits, sera celui indiqué sur le Site, à la fin du processus de Commande, au moment de l'envoi de sa demande de commande par le Client conformément à l'article 7 ci-dessus.

15.4. LE CUMUL DE BONUS DANS LE PORTEFEUILLE DE BONUS FIDÉLITÉ

Lorsque le Client commande sur Newpharma un Produit générant des bonus, son portefeuille de bonus fidélité est crédité des bonus correspondants.
Les bonus générés lors d'une Commande de Produits ne sont définitivement crédités sur le portefeuille de bonus et utilisables par le Client, conformément au paragraphe 15.5 suivant, qu'après un délai de 48 heures à compter de la prise en charge de la Commande ayant généré les bonus par le transporteur de Newpharma. Toutefois, Newpharma se réserve le droit de prolonger ce délai en cas de nécessité (par exemple liée à des vérifications devant être accomplies en cas de soupçon de fraude du Client). Le Client est informé, en permanence, du nombre de bonus qui sont cumulés dans son portefeuille de bonus fidélité en accédant à la rubrique de son compte qui y est consacrée.
Newpharma se réserve le droit de désactiver la génération de bonus et leur cumul dans le portefeuille de bonus fidélité du Client dont elle soupçonne un comportement frauduleux.

15.5. L'UTILISATION DES BONUS DU PORTEFEUILLE DE BONUS FIDÉLITÉ

Le Client peut utiliser les bonus qu'il a cumulés dans son portefeuille de bonus fidélité lors d'une Commande ultérieure de Produits. Les bonus cumulés correspondent à une réduction du montant total de cette Commande.
Pour utiliser ses bonus, le Client devra cliquer sur l'option « Utiliser mes bonus » ou toute autre formule équivalente, qui lui est proposée lors du processus de commande.
Lorsqu'il décide d'utiliser les bonus cumulés dans son portefeuille de bonus fidélité lors de la Commande qu'il détermine, le Client utilise l'intégralité des bonus cumulés pour atteindre le montant des Produits de sa Commande. Si le montant de ces bonus est supérieur au montant des Produits de la commande, la partie non utilisée des bonus cumulés reste alors au solde du portefeuille de bonus fidélité du client. Ce solde pourra être utilisé par le Client lors d'une autre Commande.
Les bonus accumulés dans le portefeuille de bonus fidélité ne peuvent pas être utilisés sur les frais de transport, les frais administratifs et les frais de chèques.
Newpharma se réserve le droit de désactiver et, le cas échéant, de supprimer, les bonus cumulés dans le portefeuille de bonus fidélité d'un Client dont elle soupçonne

un comportement frauduleux. Lesdits bonus ne seront, par conséquent, pas utilisables par ce Client.
Le Client comprend que les bonus cumulés dans son portefeuille de bonus fidélité ne peuvent être utilisés d'aucune autre manière que celle indiquée dans le présent paragraphe. Notamment, ces bonus ne peuvent, en aucun cas, donner droit à un échange contre une somme d'argent ou contre des Produits.

15.6. DURÉE DE VALIDITÉ ET EXPIRATION DES BONUS DU PORTEFEUILLE DE BONUS FIDÉLITÉ

Les bonus cumulés dans le portefeuille de bonus fidélité sont valables, et ainsi peuvent être utilisés conformément au paragraphe 15.5 ci-dessus. Chaque bonus a une date précise d'expiration définie par Newpharma et par le type de bonus octroyé. Au-delà de ce délai, les bonus expirent, sont supprimés du portefeuille de bonus fidélité et, par conséquent, ne sont plus utilisables.
Le Client reçoit, par mail et/ou par courrier postal, aux adresses qui sont communiquées sur son compte, des notifications lui indiquant le nombre de points restant sur son portefeuille de bonus fidélité, ainsi que leur durée de validité et leur date d'expiration.

15.7. LES CONSÉQUENCES DE L'ANNULATION D'UNE COMMANDE SUR LES BONUS DU PORTEFEUILLE DE BONUS FIDÉLITÉ

En cas d'annulation, exigée par le Client, de la Commande d'un Produit ayant généré des bonus dans le portefeuille de bonus fidélité, lesdits bonus sont également annulés et retirés du portefeuille de bonus fidélité à compter de cette annulation. Cette annulation est sans préjudice, toutefois, des bonus générés par la Commande ainsi annulée, qui auraient été utilisés entre la date de la Commande du Produit et la date de son annulation.
En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, de la Commande lors de laquelle des bonus du portefeuille de bonus fidélité ont été utilisés, l'utilisation desdits bonus utilisés est également annulée. Par conséquent, ces bonus sont crédités à nouveau sur le portefeuille de bonus fidélité à compter de ladite annulation et peuvent ainsi être, à nouveau, utilisés pour une Commande ultérieure de Produits.

15.8. LES CONSÉQUENCES SUR LE PORTEFEUILLE DE BONUS FIDÉLITÉ DE LA RÉSILIATION DU COMPTE DU CLIENT

La résiliation, pour quelque raison que ce soit, de son compte Newpharma par le Client emporte automatiquement suppression de son portefeuille de bonus fidélité et suppression de l'ensemble des bonus cumulés dans son portefeuille de bonus fidélité et non utilisés avant ladite résiliation.

15.9. LES CONSÉQUENCES DE LA SUPPRESSION DU PROGRAMME DE BONUS FIDÉLITÉ PAR NEWPHARMA

En cas d'arrêt du programme du bonus fidélité par Newpharma pour l'ensemble de ses clients, un e-mail sera envoyé au Client le notifiant de la clôture de son portefeuille de bonus fidélité, accompagné d'un bon d'achat sous forme de code correspondant au montant total du portefeuille. Ce bon d'achat est valide 3 mois suivant son émission, sur le site Newpharma.be.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les textes, mises-en-page, illustrations, photos, fiches produits et autres éléments figurant sur le Site sont protégés par des droits d'auteur et, de façon générale, par les principes du droit de propriété intellectuelle. Le contenu du Site ne peut être copié. Il ne peut être ni modifié, ni placé sur un autre Site ni publié sous une quelconque forme sans autorisation écrite préalable de Newpharma. Ce Site peut également comporter des textes, illustrations et autres éléments protégés par des droits d'auteurs de tiers. Newpharma ne donnent d'aucune manière et en aucun cas l'autorisation d'utiliser leur propriété intellectuelle, ni celle de tiers.

17. MODIFICATION DU SERVICE OU DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

17.1. Newpharma se réserve le droit de faire des changements à son Site Internet, ses procédures et ses CGV à tout moment.

17.2. Les CGV en vigueur au moment où la Commande est passée par le Client seront celles de référence, sauf si un changement à ces conditions est exigé par une autorité administrative ou gouvernementale. Dans ce cas, ces modifications peuvent s'appliquer aux commandes antérieures à la modification.

18. DISPOSITIONS DIVERSES

18.1. Si l'une des dispositions des CGV était déclarée nulle, invalide, illégale ou inapplicable pour quelque motif que ce soit, le Client et Newpharma conviennent que les autres resteront pleinement applicables. La clause nulle, invalide, illégale ou inapplicable sera remplacée rétroactivement par une clause valable et applicable dont la teneur est aussi proche que possible de celle de la clause originale.

18.2. Le Client et Newpharma conviennent qu'ils peuvent procéder à l'échange des informations nécessaires à l'exécution des présentes CGV par voie électronique. Toute communication électronique entre eux a la même force probante qu'un écrit sur support papier.

Une version imprimée des CGV et de toute mention d'avertissement délivrée sous forme électronique sera acceptée dans toute procédure judiciaire ou administrative liée à cette relation contractuelle, au même titre et dans les mêmes conditions que d'autres documents et registres et commerciaux créés et conservés sous forme imprimée.

18.3. Ni le Client ni Newpharma ne sera tenu responsable du retard dans l'exécution ou de l'inexécution de ses obligations résultant d'évènements de force majeure (tel que défini par la jurisprudence belge).

18.4. Toute communication ou notification que Newpharma fait au Client sera réputée valable dès lors qu'elle est adressée à l'adresse électronique que le Client a communiquée, même si celle-ci n'est plus valide.

19. REGLEMENT DES LITIGES

19.1. Recherche d'une solution amiable

En cas de contestation ou de difficulté relative à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, le Client est invité à contacter préalablement le service clientèle de Newpharma afin de rechercher une solution amiable.

19.2. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Conformément à la législation applicable relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Client peut, après avoir tenté de résoudre le différend directement avec Newpharma, introduire une demande de règlement extrajudiciaire du litige auprès du Service de Médiation pour le Consommateur.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Celui-ci traitera lui-même la demande ou la transmettra, le cas échéant, à une entité qualifiée compétente.

Le Client peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur via :

- Site internet : https://www.mediationconsommateur.be
- Adresse : Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1, 1000 Bruxelles
- E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Pour les litiges transfrontaliers au sein de l'Union européenne, le Client peut également obtenir des informations sur les mécanismes de recours et les organismes compétents via le portail européen dédié au règlement des litiges de consommation : https://consumer-redress.ec.europa.eu.

19.3. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que tous les contrats conclus entre le Client et Newpharma sont régis par le droit belge, sous réserve des dispositions impératives en matière de protection des consommateurs du pays dans lequel le Client a sa résidence habituelle, lorsque Newpharma exerce son activité dans ce pays ou dirige son activité vers celui-ci.

À défaut de règlement amiable ou extrajudiciaire du litige, le Client peut saisir les juridictions compétentes. Tout litige sera soumis exclusivement aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège ou, lorsque le Client agit en qualité de consommateur, à toute autre juridiction compétente en vertu des règles impératives applicables.

20. CARTES DE FIDELITE PAR MARQUE

Tout Client titulaire d’un compte sur Newpharma bénéficie automatiquement de l’ensemble des cartes de fidélité disponibles sur le site.

La carte de fidélité d'une marque spécifique permet au client de se voir offrir un produit gratuit après l'achat d'un certains nombre de produits éligibles de la marque en question.
Ce produit gratuit est envoyé lors de l'envoie de la commande contenant le produit ayant permis de compléter à 100% la carte de fidélité. Si le produit gratuit n'est malheureusement plus disponible, le Client pourra en bénéficier lors de sa commande suivante.
Chaque carte de fidélité est définie par une date démarrage et une date d'expiration. Passée la date d'expiration, si le client n'a pas complété à 100% sa carte de fidélité, il perd la possibilité de se voir offrir un produit gratuit via ce programme.

20.1. LES PRODUITS ELIGIBLES AUX CARTES DE FIDELITE

Newpharma sélectionne avec le laboratoire les produits de son offre en ligne éligible à chaque carte de fidélité. Les médicaments sont, en toute hypothèse, exclus des Produits pouvant permettre de compléter une carte de fidélité. Newpharma et le laboratoire décident du nombre de produits permettant de compléter une carte de fidélité.
Newpharma indique clairement au Client, dans la présentation de ses Produits sur le Site, les produits permettant de compléter une carte de fidélité ainsi que le nombre de produits restants à acheter pour recevoir un produit gratuit. Newpharma se réserve le droit de modifier à tout moment, et à sa seule discrétion, les produits permettant de compléter une carte de fidélité.

20.2. LE REMPLISAGE DES CARTES DE FIDELITE

Lorsque le Client commande sur Newpharma un Produit ou plusieurs Produits permettant de compléter une carte de fidélité, sa carte de fidélité est complétée du nombre de produits correspondants. Le Client est informé, en permanence de l'avancée de ses cartes de fidélité en accédant à la rubrique de son compte qui y est consacrée.
Newpharma se réserve le droit de désactiver la possibilité de compléter les cartes de fidélité du Client dont elle soupçonne un comportement frauduleux.

20.3. LES CONSÉQUENCES DE L'ANNULATION D'UNE COMMANDE SUR LES CARTES DE FIDELITE

En cas d'annulation, exigée par le Client, de la Commande d'un Produit ayant permis de compléter une carte de fidélité, le produit en question sera annulé et retiré de la carte de fidélité du client à compter de cette annulation.

20.4. LES CONSÉQUENCES SUR LES CARTES DE FIDELITE DE LA RÉSILIATION DU COMPTE DU CLIENT

La résiliation, pour quelque raison que ce soit, de son compte Newpharma par le Client emporte automatiquement suppression de ses cartes de fidélité.

20.5. LES CONSÉQUENCES DE LA SUPPRESSION D'UN PROGRAMME DE CARTE DE FIDÉLITÉ PAR NEWPHARMA

En cas d'arrêt d'un programme de carte de fidélité par Newpharma pour l'ensemble de ses clients, un e-mail sera envoyé au Client le notifiant de la clôture de sa carte de fidélité. Les clients perdront la possibilité de recevoir un produit gratuit grâce à ce programme.

21. #MYNEWPHARMA - RÈGLES DU CONCOURS

21.1. La société Newpharma, organise un concours intitulé "Concours Partagez vos produits préférés avec #mynewpharma

21.2. Le concours se déroule sans interruption du 1er janvier 2022 au 31 janvier 2023.

21.3. La seule façon de participer est de poster une photo sur Instagram/Facebook montrant un produit proposé par l'entreprise. Ce post doit être accompagné du hashtag #mynewpharma et le compte Instagram/Facebook du participant doit être public.

21.4. Pendant la période du concours, un gagnant mensuel sera annoncé et aura droit à un prix. Ce gagnant mensuel sera désigné sur la base de la photo soumise. La désignation du gagnant est définitive et contraignante. L'entreprise n'entrera pas en discussion sur cette question.1 gagnant est choisi chaque mois. Le gagnant sera le participant dont la photo sera jugée la plus créative et la plus amusante par le jury, composé d'une équipe de collaborateurs du département marketing de Newpharma. Le jury jugera la photo de manière libre et objective et ne sera pas tenu de motiver sa sélection de quelque manière que ce soit, positive ou négative. Aucune correspondance ne sera échangée avec les participants à ce sujet. Les gagnants seront contactés dans la première semaine de chaque nouveau mois.

21.5. La photographie, le compte Instagram et l'identité du gagnant peuvent être annoncés sur différents canaux de communication de l'entreprise, y compris - mais sans s'y limiter - sur les médias sociaux. En participant, les participants acceptent la publication de ces informations.

21.6. Chaque gagnant recevra une carte cadeau de Newpharma d'une valeur de 40 €.

21.7. Les participants au concours doivent être en mesure de fournir à tout moment des preuves concluantes de leur identité et de leur âge afin que Newpharma puisse les vérifier et prévenir tout abus éventuels.

21.8. Pour participer au concours, vous devez poster une photo avec les produits commandés en utilisant le hashtag #mynewpharma et le tag @newpharma.

21.9. Vous devez être âgé de 18 ans ou plus pour participer à ce concours.

21.10. Les gagnants seront contactés personnellement.

21.11. Newpharma ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage indirect ou direct qui pourrait survenir suite à la participation au concours.

21.12. Si le concours devait être annulé, reporté ou interrompu pour des raisons indépendantes de la volonté de Newpharma, cette dernière ne saurait être tenue pour responsable des conséquences éventuelles.

21.13. Les données recueillies sont destinées à un traitement interne dans la base de données de Newpharma. Les données personnelles collectées ne seront pas transmises à des tiers. Vous avez le droit de consulter et de corriger les données comme le prévoit la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

21.14. Compte tenu du fait que les données du concours Newpharma sont traitées par voie électronique, les participants acceptent que Newpharma ne puisse en aucun cas être tenu responsable des erreurs ou des problèmes techniques dus à des

problèmes d'Internet ou d'applications techniques qui surviennent lors de la transmission des formulaires de participation.
21.15. En cas d'abus, de tricherie, de fraude ou si les circonstances l'exigent, Newpharma se réserve expressément le droit (a) d’exclure purement et simplement le(s) participant(s) concerné(s) du concours ou (b) de le modifier en tout ou en partie, de le reporter, de l’écourter ou de l’annuler.
21.16. La participation au concours implique la pleine acceptation du présent règlement. Newpharma peut apporter des modifications au règlement pendant la période du concours.