

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

PHARM'ASSISTANCE / SOFAMED - Version duale Professionnels / Consommateurs

Version : 18 janvier 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») régissent les ventes de produits et, le cas échéant, de prestations associées réalisées via les sites www.pharm-assistance.com et www.sofamed.com, ainsi que les ventes conclues directement (devis, email, téléphone).

1. Identité du Vendeur - Définitions - Champ d'application

Vendeur : Pharm'Assistance, 5-7 Avenue Leo Lagrange, 87350 Panazol - SIRET 349 404 244 00072 - immatriculé au tribunal de commerce de Limoges.

Contact : contact@pharm-assistance.com - Tel. 03.21.09.71.38.

Client PRO : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Client CONSO : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité professionnelle.

Les présentes CGV comprennent des dispositions communes à tous les Clients, ainsi que des dispositions spécifiques PRO et CONSO. En cas de contradiction, les dispositions spécifiques prévalent.

2. Acceptation - Opposabilité - Modification

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV en vigueur au jour de la commande. Toute condition contraire émanant du Client est inopposable, sauf acceptation expresse et écrite du Vendeur.

Le Vendeur peut modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles acceptées lors de la passation de la commande.

3. Produits - Informations - Disponibilité

Les caractéristiques essentielles des produits sont indiquées sur les fiches produits et/ou devis. Les photographies et visuels sont non contractuels.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles et/ou des disponibilités fournisseurs. En cas d'indisponibilité, le Vendeur informera le Client et proposera, selon les cas, un report, un produit équivalent ou l'annulation avec remboursement des sommes encaissées (le cas échéant).

Le Vendeur peut être amené à scinder une commande (livraisons partielles) en cas d'indisponibilité partielle.

4. Commande - Validation - Preuve - Refus

La commande devient ferme après validation sur le site (double clic) ou acceptation d'un devis/confirmation écrite, et, le cas échéant, après encaissement des sommes exigibles (voir Article 6).

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou suspendre toute commande en cas de motif légitime, notamment : incident de paiement, litige en cours, informations inexactes, impossibilité logistique, fraude présumée, ou absence de garanties suffisantes.

Les enregistrements informatiques et échanges (emails, confirmations) constituent des preuves valables entre les parties, sauf preuve contraire.

5. Prix - Frais - Port - Services optionnels

Les prix sont exprimés en euros.

CONSO : prix TTC (sauf mention contraire). PRO : prix HT (sauf mention contraire), TVA en sus.

Les frais de livraison et frais techniques éventuelles sont indiqués avant validation de commande. A titre indicatif pour les commandes en ligne :

- Franco de port : commande supérieure à 155 EUR (Métropole).
- Forfait transport : 5,90 EUR pour une commande inférieure à 50 EUR, et pour une commande comprise entre 50 EUR et 155 EUR.
- Pas de franco de port pour les DOM-TOM ou toute livraison hors Métropole ; frais selon barème transporteur (ex. Geodis, Fedex, TNT) et poids de commande.

Le port gratuit correspond à un simple dépôt du colis à l'adresse de livraison lorsque les conditions d'accès ne posent pas de difficulté particulière. La livraison gratuite ne s'applique pas en conditions d'accès difficiles. Dans ce cas, le Client peut

valider un service de type « Service Plus à domicile » lors de la commande ou contacter le Service Commercial pour obtenir un devis.

6. Conditions de paiement

6.A Dispositions CONSO (particuliers)

Le paiement est obligatoire avant expédition. Le prix est payable comptant à la commande, par les moyens de paiement proposés sur le site. La commande n'est définitive qu'après encaissement effectif du paiement.

6.B Dispositions PRO (professionnels)

Sauf conditions particulières convenues par écrit, les factures PRO sont payables à trente (30) jours date de facture, par chèque, virement, ou tout autre moyen accepté par le Vendeur.

Nouveaux Clients PRO : le Vendeur peut exiger, avant validation définitive, un acompte (par exemple 30% du montant de commande) ou un paiement comptant (facture pro forma). A défaut d'encaissement dans le délai indiqué, le Vendeur peut suspendre puis annuler la commande.

Retard de paiement (PRO) : tout retard entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (40 EUR par facture), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas d'incident de paiement, le Vendeur peut suspendre les livraisons en cours, rendre exigibles les sommes restantes et exiger des garanties (paiement comptant, acompte, etc.).

7. Produits configures / personnalises - Modification - Annulation

Certains produits peuvent être commandés, configurés ou adaptés selon les choix du Client (taille, coloris, options, accessoires, paramètres, adaptations). Ces éléments figurent sur la confirmation de commande, la fiche produit ou le devis.

7.A PRO

Toute demande de modification ou d'annulation doit être notifiée par écrit et n'est valable qu'après acceptation expresse du Vendeur.

Lorsque la commande fournisseur est engagée et/ou qu'une préparation spécifique a débuté, le Vendeur peut refuser l'annulation. Si une annulation est acceptée, les frais déjà engagés (approvisionnement, configuration, transport, préparation, prestations) pourront être facturés au Client.

7.B CONSO

Les annulations « changement d'avis » relèvent du droit de rétractation (Article 10). Pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, le droit de rétractation ne s'applique pas (Article 10.4).

8. Livraison - Délais - Echec de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client. Le Client doit vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements fournis (adresse, accès, code, étage, contraintes).

8.A Délais

PRO : les délais annoncés sont indicatifs sauf engagement écrit contraire. Un retard ne peut donner lieu à indemnités, sauf disposition d'ordre public ou accord écrit.

CONSO : le Vendeur livre à la date ou dans le délai indiqué au Client. A défaut d'indication, la livraison intervient au plus tard dans les trente (30) jours suivant la commande, sauf accord différent.

En cas de retard, le Client CONSO peut, après avoir enjoint le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résilier la commande si la livraison n'a pas eu lieu dans ce délai supplémentaire (sauf cas de force majeure).

8.B Enquête transport - Perte - Avarie

En cas de retard anormal, perte ou avarie, une enquête transport peut être ouverte. Le Client s'engage à fournir tout élément utile (photos, attestations, etc.). Le traitement s'effectue selon les procédures transporteurs, sans préjudice des droits légaux des Clients CONSO.

8.C Echec de livraison imputable au Client

En cas d'échec de livraison imputable au Client (absence, adresse erronée, refus injustifié, accès impossible), les frais de représentation, stockage, retour et/ou relivraison pourront être facturés. Après mise en demeure restée sans effet, la commande pourra être résiliée.

9. Transport - Réception - Réserves - Transfert des risques

9.A PRO

Sauf accord contraire, le transfert des risques intervient à la remise des marchandises au transporteur. Le Client PRO doit vérifier l'état des colis à réception, émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bon de transport en présence du transporteur, puis exercer ses recours contre le transporteur selon les formes et délais légaux. Les réserves de type « sous réserve de contrôle » sont sans valeur.

9.B CONSO

Le risque de perte ou d'endommagement est transféré au Client CONSO au moment de la prise de possession physique du bien par lui-même ou par le tiers qu'il désigne (sauf transporteur choisi par le consommateur hors proposition du Vendeur). Le Client est invité à signaler toute anomalie dès la livraison.

10. Droit de rétractation (CONSO uniquement - vente à distance)

Le Client CONSO dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du bien pour notifier sa décision de se rétracter, au moyen du formulaire type (Annexe 1) ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté (un email est accepté). Le Client renvoie le bien au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Sauf accord contraire, les frais directs de retour sont à la charge du Client.

Le Vendeur rembourse les sommes encaissées (y compris les frais de livraison standard) dans les délais légaux. Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien.

10.4 Exceptions - Absence de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique notamment pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ni aux biens descelles ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé lorsque cela est applicable.

10.5 Dépréciation

Conformément aux dispositions légales applicables, le Client consommateur est tenu de manipuler et d'essayer le Produit uniquement dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, comme il pourrait le faire en magasin.

En cas de rétractation, si le Produit retourné présente des traces d'utilisation, d'usure, de salissure, de détérioration, un manque d'accessoires ou de notices, ou plus généralement une remise en état nécessaire du fait de manipulations allant au-delà de ce qui est nécessaire pour vérifier le Produit, le Vendeur se réserve le droit d'appliquer une décote correspondant à la dépréciation du Produit.

Cette dépréciation pourra notamment tenir compte des frais de remise en état, de reconditionnement, de nettoyage, ainsi que de la perte de valeur liée à l'impossibilité de revendre le Produit comme neuf. Le montant de la dépréciation sera justifié (photos, constat, devis de remise en état) et déduit du montant remboursé.

11. Réclamations - Retours (hors rétractation) - ARM - SAV

Toute réclamation (défaut, référence, quantité) doit être transmise au service clients dans les meilleurs délais, avec justificatifs (photos, numéro de série, etc.).

Tout retour (hors rétractation) nécessite l'accord préalable du Vendeur et l'obtention d'un numéro d'Autorisation de Retour Marchandise (ARM).

- Aucun retour en port du n'est accepté sans accord écrit.
- Les produits doivent être retournés complets (accessoires, notices, documents) et protégés.
- Le Vendeur indique le délai et l'adresse de retour ; à défaut de respect, le retour peut être refusé et/ou réexpédié aux frais du Client.

Pour les produits hors garantie, un devis de réparation peut être établi.

12. Garanties

12.A PRO

Les produits bénéficient des garanties fabricant applicables. Le Vendeur traite les demandes de garantie selon les conditions du fabricant et peut demander tout élément utile. Sont notamment exclus : usure normale, mauvaise utilisation, non-respect des notices, modifications non autorisées.

12.B CONSO

Le Client CONSO bénéficie des garanties légales (conformité et vices cachés) dans les conditions prévues par la loi, indépendamment de toute garantie commerciale éventuelle.

13. Responsabilité

13.A PRO

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects (perte d'exploitation, perte de marge, perte de chance, etc.). Sous réserve des dispositions d'ordre public, la responsabilité du Vendeur est limitée au montant HT effectivement payé au titre de la commande concernée.

13.B CONSO

Aucune limitation ne s'applique lorsqu'elle est interdite par la loi ou lorsque les garanties légales du consommateur sont en cause.

14. Réserve de propriété (PRO)

Le Vendeur conserve la propriété des marchandises vendues aux Clients PRO jusqu'au paiement intégral du prix (principal et accessoires). Le défaut de paiement peut entraîner la revendication des marchandises, la restitution étant immédiate, aux frais, risques et périls du Client.

15. Clause résolutoire (PRO)

En cas de manquement grave du Client PRO (notamment défaut de paiement), la vente pourra être résiliée de plein droit après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Le Vendeur pourra réclamer une indemnité forfaitaire de 10% du montant de la vente, sans préjudice des dommages et intérêts.

16. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation applicable et à la politique de confidentialité du site. Le Client dispose des droits d'accès, rectification, effacement, opposition, limitation et portabilité, dans les conditions prévues par la loi.

17. Propriété intellectuelle

Tous les éléments des sites, qu'ils soient visuels ou sonores, ainsi que les textes, mises en page, illustrations, photographies, documents et la technologie sous-jacente, sont protégés et sont la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction non autorisée est interdite.

18. Force majeure

Les obligations des parties sont suspendues en cas de force majeure au sens de la jurisprudence française (événement imprévisible, irrésistible et extérieur). Si la suspension se prolonge au-delà de trente (30) jours, chacune des parties pourra résilier la commande concernée par notification écrite, sans indemnité.

19. Règlement amiable - Médiation (CONSO)

En cas de difficulté, le Client est invité à adresser une réclamation écrite au service clients (contact@pharm-assistance.com).

Le Client CONSO peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. Pharm'Assistance communiquera sur le site et/ou sur demande les coordonnées du médiateur de la consommation dès que celui-ci sera désigné.

20. Loi applicable - Litiges - Juridiction

20.A PRO

Les CGV sont soumises au droit français. L'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises est expressément écartée. Tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Limoges, y compris en référé, appel en garantie ou pluralité de défendeurs.

20.B CONSO

Les CGV sont soumises au droit français. Le Client CONSO peut saisir les juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

ANNEXE 1 - Formulaire type de rétractation (CONSO)

A l'attention de : Pharm'Assistance, 5-7 Avenue Leo Lagrange, 87350 Panazol - contact@pharm-assistance.com
Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commande n° : _____

Commande le (*) / recu le (*) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.