

Conditions Générales de Vente par Voie Postale LABORATOIRE DENSMORE & CIE

Préambule

LABORATOIRE DENSMORE & CIE, ci-après dénommé « DENSMORE », commercialise des dispositifs médicaux, des produits cosmétiques et d'hygiène et des médicaments.

1- Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées « les CGV ») ont pour objet d'une part, de déterminer les droits et obligations de DENSMORE et de ses clients et d'autre part, de définir les conditions et les modalités dans lesquelles les ventes par courrier des produits distribués par DENSMORE se déroulent.

Ces CGV régissent les ventes de produits entre DENSMORE et ses clients par courrier postal uniquement.

Ces CGV s'appliquent uniquement à la vente au détail et à des consommateurs finaux. Si tel n'était pas le cas, toute commande serait considérée comme nulle par DENSMORE.

Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente dédiées à des ventes en ligne, par téléphone ou encore des ventes en pharmacies.

Ces CGV s'appliquent sans discrimination à l'ensemble des clients dans le cadre des ventes de tout produit distribué par DENSMORE par courrier.

Toute commande de produits auprès de DENSMORE entraîne nécessairement, à titre de condition substantielle et déterminante, l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

2- Identité de la société

Raison Sociale : LABORATOIRE DENSMORE & CIE

Siège Social : 7, Rue de Millo – 98 000 MONACO – PRINCIPAUTE DE MONACO

Téléphone : + 33 2 51 09 08 00

Fax : +377 93 30 20 67

Courriel : info@densmore.mc

Numéro entreprise 56S00431

3- Les Produits

3-1. Caractéristiques des Produits

Les produits proposés à la vente sont ceux figurant sur le site Internet www.densmore.mc au jour de leur consultation par les clients, et/ou sur le bon de commande papier DENSMORE et/ou ceux présentés à travers les mailings postaux (ci-après dénommé(s) « Produit(s) »).

Chaque Produit fera l'objet, dans la mesure du possible, d'une fiche descriptive qui contiendra les caractéristiques essentielles dudit Produit et son prix.

DENSMORE s'efforce de satisfaire ses clients en leur proposant un large choix de dispositifs médicaux, de produits cosmétiques et d'hygiène et de médicaments, et tout produit complémentaire de ces gammes.

En cas de doute, DENSMORE est à l'écoute des clients et à leur disposition pour toute information complémentaire. Le médecin traitant du client est également à même de le renseigner.

Enfin, les produits distribués par DENSMORE sont pensés, formulés et fabriqués dans le respect de normes strictes de qualité.

Les clients ont la possibilité de joindre le Service Client de DENSMORE pour obtenir des conseils complémentaires relatifs aux Produits, soit par téléphone en composant le numéro vert 0 800 90 49 40 (Du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00), soit par mail à l'adresse info@densmore.mc, soit par courrier postal adressé en France (HAVEA Group – Service DENSMORE – Parc d'Activité Sud Loire, Boufféré, 85 612 MONTAIGU Cedex - FRANCE), ou à Monaco (LABORATOIRE DENSMORE & CIE 7, Rue de Millo – 98 000 MONACO – PRINCIPAUTE DE MONACO).

Les Produits commercialisés par DENSMORE sont conformes aux législations et réglementations française, monégasque et européenne. Il appartient, cependant, aux clients de s'informer auprès de l'autorité locale de leur pays d'éventuelles limitations d'importation et d'utilisation des Produits commandés.

DENSMORE ne saurait être tenue pour responsable de l'achat d'un Produit considéré comme médicament sous prescription médicale dans un pays donné, alors que ce Produit est en vente libre à Monaco.

DENSMORE recommande donc aux clients de se renseigner préalablement auprès des autorités compétentes de leur pays sur d'éventuelles limitations d'achat ou pour l'achat d'un Produit contenant des substances prohibées dans un pays donné.

3-2. Disponibilité des Produits

Les offres de vente par voie postale sont exclusives et différentes des autres offres de ventes en pharmacie de DENSMORE.

Les offres promotionnelles de Produits distribués par DENSMORE par courrier, sont valables le temps de leur parution et dans la limite des stocks disponibles.

Entre le moment de validation de la Commande et la préparation du colis, une rupture de stock peut survenir. Dans cette hypothèse, la Commande pourra faire l'objet d'une livraison partielle et de livraisons complémentaires.

Le client sera débité du montant total de sa commande. Le produit en rupture de stock sera livré au client en reliquat dès qu'il sera à nouveau disponible en stock.

Cette indisponibilité sera d'ailleurs indiquée sur la facture correspondant à la commande passée, de la façon suivante :

« *Ce produit vous sera livré ultérieurement* » = Cette mention signifie que le produit est momentanément indisponible et qu'il sera livré dès son réapprovisionnement au client.

« *Ce produit est définitivement arrêté, vous recevrez un remboursement sous 15 jours* » = Cette mention signifie que le produit n'est plus commercialisé.

4- Les prix

Les prix des Produits distribués par DENSMORE sont indiqués en Euros TTC et hors frais d'envois et d'emballage.

Les frais d'expédition sont rappelés ci-après dans les CGV (article 7-2.). Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) aux taux applicables au jour de la Commande, selon le pays d'imposition de DENSMORE. Tout changement des taux de TVA applicables sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par DENSMORE.

Les prix sont ceux fixés par DENSMORE au jour de la Commande et peuvent différer des prix observés chez certains revendeurs, pharmacie ou tout autre site marchand revendeur, qui sont libres de fixer leurs propres prix de vente, DENSMORE leur donnant une orientation générale de prix de vente, qui reste indicative pour ces revendeurs.

5- Passation de la Commande

Les bons de commande papiers seront envoyés vierges. Il appartient alors au client de les renseigner de façon claire et lisible, afin que DENSMORE puisse assurer la Commande par la suite. La société DENSMORE ne saurait être tenue comme responsable en cas de non livraison de la Commande si le client n'avait pas pris le soin d'écrire soigneusement et distinctement ses coordonnées.

Si le client rencontre des difficultés lors du passage de sa Commande, le Service Client de DENSMORE est là pour l'aider, il peut :

- Adresser un email à info@densmore.mc ;
- Appeler le numéro vert 0 800 90 49 40 du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00.

Après la validation de la Commande, cette dernière est définitive (sauf exercice du droit de rétractation par le client prévu à l'article 8 des présentes CGV), aucune modification de Commande ne peut être prise en compte. DENSMORE ne pourra, notamment pas, rajouter d'articles à la Commande. Le client devra passer une nouvelle Commande s'il souhaite des articles supplémentaires.

6- Les modalités de paiement

Toutes les Commandes sont payables en Euros, toutes taxes et contributions obligatoires comprises. Les éventuels frais bancaires restent à la charge du client (y compris dans le cas d'un remboursement).

Par ailleurs, DENSMORE se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution de Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par le client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude envers DENSMORE, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

Le paiement des Commandes s'effectue uniquement par chèque bancaire, libellé à LABORATOIRE DENSMORE & CIE. Il devra être envoyé avec le bon de commande papier pour valider la Commande, à l'adresse suivante :

HAVEA Group

Service Densmore
Parc d'Activité Sud Loire
BOUFFERE
85 612 MONTAIGU Cedex
Le chèque sera encaissé dès réception.

DENSMORE se réserve la propriété des Produits commandés, livrés et facturés jusqu'au complet paiement de leur prix.
Toutefois, les risques de vol, perte et détérioration des Produits incombent au client dès que le colis est mis à sa disposition.

7- Livraison

7-1. Lieux de livraison

DENSMORE livre ses Produits en France (Corse comprise) et à Monaco.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande papier par le client.

7-2. Délais et frais d'envois

Les délais indiqués correspondent au délai moyen. Ils incluent le temps de traitement de la Commande, de préparation et de livraison du colis.

Un numéro de téléphone sera demandé lors de l'enregistrement de la Commande, dans le but de faciliter la livraison du colis par le transporteur.

Les Produits seront livrés franco de port à partir de cinquante euros toutes taxes comprises (50 € TTC) d'achat par commande. En-dessous de ce montant de commande, les frais de livraison applicables sont ceux exposés ci-après.

Destination	Mode de livraison	Délai moyen (à partir de la réception de la commande)	Prix en € TTC
France Métropolitaine (Corse et Monaco incluse)	Colissimo	4 jours ouvrables	5.20 €

Il est ici précisé que la société DENSMORE ne saurait être tenue pour responsable des retards de livraison des services postaux, lorsque l'inexécution ou le manquement est imputable, soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

Les informations énoncées par le client lors de la passation de Commande engagent celui-ci : en cas de défaut de renseignement des informations ou en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du client, DENSMORE ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité dans laquelle la société pourrait être de livrer la Commande.

Une Commande ne peut être livrée qu'une seule fois. Le client s'engage à réceptionner les marchandises livrées à l'adresse qu'il a indiquée sur son bon de commande. Le client s'engage à être présent à l'adresse de livraison lors de la présentation du colis par les services postaux. Dans l'hypothèse où le client ne serait pas présent lors de la présentation du colis, le client s'engage à venir retirer son colis auprès des services postaux à l'adresse qui sera indiquée sur l'avis de passage et dans les délais indiqués.

En cas de retard de livraison, hors cas de force-majeure et hors cas imputable aux services postaux, le client pourra annuler sa Commande après l'envoi d'une mise en demeure à DENSMORE d'effectuer la livraison dans un délai raisonnable restée infructueuse, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

HAVEA Group
Service Densmore
Parc d'Activité Sud Loire
Boufféré
85 612 MONTAIGU Cedex
France

La Commande sera alors annulée à compter de la réception de ce courrier recommandé avec accusé de réception par DENSMORE, à moins que cette dernière n'ait livré la Commande entre temps.

La société DENSMORE, en cas d'annulation de la Commande dans l'hypothèse ci-dessus, sera tenue de rembourser le client de la totalité de sa Commande, dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la Commande aura été annulée.

7-3. Anomalie, avarie, colis endommagé

Si le colis a été perdu, DENSMORE s'engage à renvoyer un colis, huit (8) jours après la réclamation écrite du client.

Si le colis a été endommagé, le client doit contacter par courrier, mail ou par téléphone le Service Client DENSMORE en expliquant et en justifiant la nature du dommage. DENSMORE s'engage alors à renvoyer le(s) produit(s) endommagé(s) à sa charge. En cas d'abus manifeste dans la réclamation, DENSMORE se réserve le droit de ne pas remplacer les produits, et de ne pas procéder à leur remboursement.

8- Délai de rétraction

Le client bénéficie du délai légal de quatorze (14) jours à partir du jour de la réception de la Commande pour se rétracter et annuler sa Commande, sans avoir à motiver sa décision. Dans l'hypothèse d'une Commande où les Produits seraient livrés séparément dans le temps, le délai commence à courir à partir de la réception du dernier Produit.

Ce droit de rétractation s'exerce au moyen du formulaire se trouvant en Annexe 1 des présentes CGV, qui doit être joint au colis de retour.

Le ou les client(s) ayant exercé leur droit de rétractation devront retourner leur Commande complète, les frais de retour restant à leur charge, à l'adresse suivante :

HAVEA Group
Service Densmore
Parc d'Activité Sud Loire
Boufféré
85 612 MONTAIGU Cedex
France

DENSMORE remboursera alors le client dans un délai de quatorze (14) jours à partir de la réception du colis retourné par le client. Le client sera remboursé de la totalité de sa Commande et des frais d'expédition standard de sa Commande initiale (sous réserve qu'elle soit complète).

Toutefois, le client perd son droit de rétractation, dans un souci de protection de santé et d'hygiène, lorsque les produits ont été descellés par le consommateur lui-même.

9- Garanties légales

9-1. Garanties légales de conformité

Conformément à l'article L211-2 du Code de la consommation en France, DENSMORE mentionne l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité.

D'après les dispositions de l'article L217-5 du Code de consommation en France, un bien est conforme lorsqu'il :

- est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien similaire, le cas échéant :

- qu'il correspond à la description de DENSMORE et possède les qualités présentées en échantillon ou modèle ;
- qu'il présente les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre suite aux déclarations publiques de DENSMORE (publicité, étiquetage, etc.).

- présente les caractéristiques définies par les parties ou est propre à l'usage spécial recherché par le client, connu de DENSMORE et accepté.

Par conséquent, la société DENSMORE ne saurait être tenue pour responsable d'un problème survenu suite à une utilisation non conforme aux recommandations portées sur le produit et sur son emballage.

L'action en garantie de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit. Toutefois, dans le cas des denrées périssables, tels que les dispositifs médicaux, les produits cosmétiques et d'hygiène et les médicaments, la durée de conformité est limitée.

Tous les défauts de conformité apparaissant pendant les deux (2) ans suivant l'achat du Produit sont présumés exister.

Le client ne peut pas faire jouer la garantie de conformité selon L.217-8 du Code de la consommation en France :

- lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de passer Commande ;
- lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de passer Commande.

Lorsqu'il y a défaut de conformité, DENSMORE remplacera le Produit. DENSMORE met à la disposition du client un bordereau de retour affranchis que le client peut recevoir sur simple demande au Service Client.

Les retours doivent être effectués dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi du bordereau de retour à l'adresse suivante :

HAVEA Group
Service Densmore
Parc d'Activité Sud Loire
Boufféré
85 612 MONTAIGU Cedex
France

Au cas où le Produit ne serait pas remplaçable, le client peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du Produit).

9-2. Garanties légales des vices cachés

Conformément à l'article L211-2 du Code de la consommation en France, DENSMORE mentionne l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale des vices cachés.

D'après les dispositions des articles 1641 à 1649 du Code civil français, la société DENSMORE sera 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.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

La société DENSMORE ne sera pas tenue des vices apparents et dont le client a pu se convaincre lui-même, mais des vices cachés, quand bien même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les Produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

Le client a le choix :

- rendre le Produit et se faire restituer le prix ;
- garder la chose et se faire rendre une partie du prix.

Le délai pour agir est de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

10- Traitement des Données Personnelles

10-1 Définitions

"RT" : le Responsable de Traitement des Données est la société monégasque LABORATOIRE DENSMORE & CIE, située au 7, Rue de Millo – 98 000 MONACO – PRINCIPAUTE DE MONACO, immatriculée au Registre des Sociétés sous le numéro 56S00431.

"Consommateur" : désigne toute personne physique et majeure qui commande les Produits de DENSMORE.

"Donnée" : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, recueillie lors de la passation de la Commande des Produits.

10-2 Les Données collectées via le bon de commande papier

Lors de la procédure d'achat des Produits de DENSMORE, des données à caractère personnel seront collectées notamment via le bon de commande papier : civilité, nom, prénom, adresse postale, code postal, ville, pays, email et téléphone. Elles sont obligatoires et légitimes pour que le RT puisse répondre aux commandes des consommateurs. La base juridique pour ce traitement est l'exécution d'obligations pré-contractuelles souscrites envers le consommateur afin que le RT puisse adresser les commandes. En cas de non renseignement de ces informations, le RT ne sera pas en mesure d'assurer les commandes et ne pourra pas livrer les Produits.

D'autres données personnelles pourront aussi être utilisées, telles que des informations relatives au numéro de la commande, le détail de l'achat et les données de facturation.

DENSMORE ne collecte toutefois aucune donnée bancaire, les informations bancaires des chèques ne sont aucunement conservées. Les chèques bancaires sont envoyés directement à la banque monégasque de DENSMORE.

10-3 Les destinataires des Données

Ces Données sont destinées au RT (responsable de traitement) et au sous-traitant la société française HAVEA Group située à Parc d'Activité Sud Loire – Boufféré – 85 612 MONTAIGU Cedex – France. La transmission des données à la société HAVEA Group est strictement nécessaire à l'accomplissement de la procédure de la validation des Commandes des Consommateurs.

La société HAVEA Group recevra les bons de commande papiers, saisira les informations dans sa base Client DENSMORE afin de déclencher la procédure de commande interne et assurera la gestion de la facturation. La société Ponroy Vitarmonyl Industrie, société appartenant au Groupe HAVEA Group, traitera ces mêmes Données afin d'assurer l'envoi par colis des Commandes aux Consommateurs.

Les Données seront également traitées par l'Hébergeur des serveurs de HAVEA Group, la société OCEANET TECHNOLOGIE, située à 2, Impasse Joséphine Baker – 44 800 Saint Herblain – France.

Les sociétés HAVEA Group et Ponroy Vitarmonyl Industrie sont habilitées à accéder aux Données des Consommateurs et sont tenues à la plus grande confidentialité concernant leur utilisation, transmission et conservation.

10-4 La destination des Données

Les Données collectées et traitées via les bons de commande papiers sont exclusivement hébergées et traitées en France et à Monaco.

Lesdites Données, recueillies dans le cadre des Commandes, seront utilisées conformément aux dispositions du Règlement 2016/679 du 27 avril 2016, de la Loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 06 janvier 1978 et de la Loi pour une République numérique du 7 octobre 2016.

10-5 La conservation des Données

Le RT et ses sous-traitants tenus aux mêmes obligations que le RT conserveront les Données pendant la durée de la relation commerciale avec le Consommateur et au plus tard, trois (3) ans après leur dernier contact.

Toutefois, certaines Données pourront être conservées au-delà pour des finalités d'archivage, ou dans le cadre du respect d'une obligation légale ou encore pour un intérêt historique, scientifique ou statistique.

10-6 Les droits des Consommateurs

Le Consommateur possède un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de gestion des Données après le décès, de limitation ou de portabilité des données fournies par l'envoi d'un mail avec une photocopie d'un titre d'identité à privacy@ponroy.com.

Le RT s'engage à répondre à toute demande d'exercice des droits des Consommateurs dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande. Toutefois, au cas où le Consommateur dont les Données ont été collectées l'estimerait nécessaire, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

10-7 La sécurité des Données

Le RT a mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour préserver la confidentialité et la sécurité des Données des Consommateurs et empêcher notamment que celles-ci ne soient déformées, endommagées, détruites ou que des tiers non-autorisés y aient accès.

11- Propriété intellectuelle et liens hypertextes

Sans que cette liste soit limitative : les textes, commentaires, illustrations, images (dont charte graphique), logos, marques, dénominations sociales, éléments sonores ou vidéos présents sur les supports papiers de vente par correspondance, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle, ceci étant valable pour le monde entier. Ils sont la propriété exclusive de DENSMORE. Toute reproduction totale ou partielle des supports papiers est strictement interdite, sauf autorisation écrite expresse et préalable de DENSMORE.

12- Dispositions diverses

DENSMORE se réserve le droit de modifier les présentes CGV, à tout moment.

DENSMORE se réserve le droit de suspendre ou de résoudre toute Commande, totalement ou partiellement, en cas de force majeure.

Le fait que DENSMORE ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

13- Non validité partielle des CGV

Si certaines dispositions des présentes CGV étaient déclarées invalides en application d'une loi, d'un règlement, ou suite à une décision rendue par une juridiction compétente et devenue définitive, les autres dispositions garderont leur force et leur portée.

14- Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises à la Loi française.

HAVEA Group, Groupe français auquel appartient la société monégasque LABORATOIRE DENSMORE & CIE, est adhérente à la Fédération des Entreprises de Vente A Distance (FEVAD), et s'engage à en respecter les règles et usages.

En cas de litige, le Consommateur doit porter sa réclamation par écrit à :

HAVEA Group

Service Densmore

Parc d'Activité Sud Loire

Boufféré

85 612 MONTAIGU Cedex

France

A défaut d'accord amiable ayant pu être trouvé et conformément aux articles L612-1 et suivant du Code de la consommation en France, le Consommateur pourra saisir gratuitement la FEVAD. Le client peut se renseigner à l'adresse suivante : FEVAD 60, rue de la Boétie - 75008 Paris ou saisir le service de médiation de la FEVAD via l'adresse suivante : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-2/>

En cas de médiation ne pouvant aboutir, les tribunaux de Nantes (France) seront seuls compétents pour connaître de ce litige.

ANNEXE 1 : Formulaire de rétractation

Formulaire à envoyer accompagné d'un colis regroupant tous les produits pour lesquels la rétractation est demandée :

« À l'attention de
HAVEA Group
Service DENSMORE
Parc d'Activité Sud Loire
Boufféré
85 612 MONTAIGU Cedex
FRANCE

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

Commandé(s) le /reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

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

Date : »