

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRODUITS PHYSIOASSIST EN VIGUEUR AU [12.11.2020]

La société PhysioAssist (« **PhysioAssist** »), est une Société par Actions Simplifiée, immatriculée au RCS de Aix en Provence sous le numéro 753 793 827, n° TVA : FR26 753 793 827. Son siège est situé 31 Parc du Golf, CS 90519, 13593 Aix-en-Provence, Cedex 3, France. Tel : 04 67 03 13 92, mail : contact@physio-assist.com

PhysioAssist fabrique et commercialise un dispositif médical de la marque PhysioAssist, destiné à effectuer un drainage bronchique chez les patients atteints de pathologies pulmonaires chroniques.

Tout acheteur de produits s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente (les « **CGV** ») avant d'effectuer une commande sur le site www.physioassist.fr (le « **Site** »).

Les CGV ont été mises à jour pour la dernière fois le [29.10.2020].

1. Champ d'application des Conditions Générales de Vente

La vente du dispositif médical Simeox (le « **Simeox** »), des consommables associés (les « **Consommables** ») (ensemble les « **Produits** ») par PhysioAssist à tout patient consommateur tel que défini par l'article liminaire du Code de la consommation (le « **Client** ») résidant en France métropolitaine sur le Site est régie exclusivement par les CGV.

Le Client connaît le dispositif et est formé à son utilisation ou l'utilise sous surveillance de son kinésithérapeute référent.

2. Opposabilité des CGV

PhysioAssist se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de commande par le Client.

Toute passation de commande suppose la prise de connaissance et l'acceptation des CGV.

Le fait pour PhysioAssist de ne pas se prévaloir de certaines clauses des CGV à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites clauses.

Les Produits proposés par PhysioAssist sur le Site s'adressent uniquement aux Clients et PhysioAssist se réserve le droit de refuser de les vendre à tout revendeur professionnel et d'annuler toute commande passée par un professionnel. En outre, les Produits sont destinés à une utilisation personnelle et le Client s'engage à ne pas les revendre.

3. Commandes de Produits

Le Site propose à la vente, les Produits suivants : Type : consommables KITS EXPIRATOIRES 10 & 25 SESSIONS

3.1 Vente des Produits

Le site propose à la vente les consommables KITS EXPIRATOIRES 10 & 25 SESSIONS à destination des clients déjà équipés ou utilisateurs du dispositif SIMEOX.

3.2 Fiches Produits

La Fiche Produit contient notamment les éléments suivants :

- La description du Produit et de ses caractéristiques essentielles.
- Les recommandations d'utilisation du produit, une vidéo de mise en route.
- Le prix du Produit fixé par PhysioAssist.

3.3 Passation des commandes

La passation de commande des Produits, s'effectue sur le Site.

Une fois sélectionnés, les Produits sont ajoutés automatiquement au panier. Le Client peut ensuite cliquer sur l'onglet « mon panier » pour voir le récapitulatif de sa commande (quantité, prix total des Produits, les frais de livraison seront ajoutés au prix des Produits). Le Client a la possibilité de supprimer un ou plusieurs Produit(s) ajouté(s) au panier.

A l'étape de consultation du « panier » le client choisit son moyen de livraison (à domicile ou en relais si disponible dans la zone géographique de livraison) en renseignant son code postal, la tarification de la livraison est alors précisée.

Pour valider la commande, le Client clique sur « commander ».

Il choisit ensuite, (i) de renseigner ses informations de carte bancaire dans le service de paiement Stripe.

Le client doit confirmer avoir « lu et accepté » les présentes CGV et préciser son consentement aux « offres et newsletter » par le biais d'une case à cocher, non cochée par défaut. La politique de confidentialité est disponible de manière visible (par un lien direct de consultation) au moment de la confirmation.

En cliquant sur « Commander », le Client reconnaît avoir été en mesure, avant la conclusion de la vente, de connaître les caractéristiques essentielles des Produits et leur prix, les modes de paiement acceptés, le délai et les restrictions de livraison, les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation. En cliquant sur « Commander » le client reconnaît son obligation de paiement.

4. Validation de la commande

Pour tout achat sur le Site, un email de confirmation est adressé au Client, mentionnant le numéro de commande, le détail des Produits commandés ainsi que les informations permettant de suivre la préparation et la livraison des Produits. Il n'est alors plus possible de modifier ou d'annuler la commande. Ces dispositions n'entravent en rien la possibilité pour le Client d'exercer son droit de rétractation, dans les conditions prévues aux articles 11.1 et 11.2 des présentes CGV.

PhysioAssist se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande passée par un Client avec lequel il existerait un quelconque litige, antérieur ou en cours.

5. Prix

Les prix des Produits sont exprimés en euros toutes taxes comprises, le tarif de livraison est précisé au moment de la consultation du panier. Ce prix net comprend le prix, les frais de manutention, d'emballage et de conservation.

PhysioAssist se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, sans préavis. Les Produits, seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

6. Réserve de propriété

Les Consommables non descellés restent la propriété de PhysioAssist jusqu'au complet paiement du prix par le Client. A partir du moment où le Client prend physiquement possession des Produits, les risques de perte ou d'endommagement de ceux-ci lui sont transférés.

7. Disponibilité des Produits

Les Produits sont disponibles sur le Site dans la limite des stocks disponibles. Dans le cas où les Produits ne seraient plus disponibles, la page de commande du Site indiquera que les Produits ou sont « en rupture de stock ».

8. Modalités de Paiement

Une facture reprenant les éléments de la commande sera envoyée par e-mail au Client et jointe au colis.

Le paiement du prix des Produits s'effectue par carte bancaire (Master Card, Visa, American Express) via le service de paiement STRIPE.

En cas de paiement par carte bancaire, le débit de la carte n'est effectué qu'après réception de l'accord de l'établissement bancaire concerné. Le Client garantit à PhysioAssist qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

Le paiement ne sera considéré comme valide qu'à compter de la réception de l'accord de l'établissement bancaire concerné. A cette date, la commande sera encaissée.

PhysioAssist se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande ou toute livraison en cas d'impayé ou d'incident de paiement (coordonnées bancaires fausses, défaut de provision du compte du Client, etc.).

9. Sécurisation des paiements

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation des paiements. Dans le cas de l'achat de Produits sur notre site Internet vos données bancaires font l'objet d'un traitement. Elles sont uniquement utilisées à des fins de vérification et ne sont pas conservées. Le prestataire de service Stripe traite ces données et assure leur sécurité en ligne : Stripe a été audité par un auditeur certifié PCI et est certifiée PCI Service Provider Level 1. Il s'agit du niveau de certification le plus strict disponible dans le secteur des paiements. La demande d'un devis ne requiert pas de données bancaires ou de paiement.

10. Livraison

10.1 Zones et modalités de livraison

PhysioAssist livre les Produits en France métropolitaine (Corse incluse).

Aucune livraison ne pourra être effectuée à destination d'une autre zone, ni vers des boîtes postales. Si l'adresse de livraison renseignée par le Client désigne une zone non couverte par PhysioAssist, PhysioAssist se réserve le droit d'annuler la commande du Client.

Les Produits commandés sont livrés à l'adresse renseignée lors de la passation de commande, ou en point relais, au choix du Client. Le Client peut renseigner une adresse de livraison différente de son adresse de facturation.

Les informations indiquées lors de la commande engagent le Client. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées postales du Client, PhysioAssist ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer les Produits.

10.2 Délai de livraison

Les Produits expédiés en France métropolitaine (Corse incluse) sont livrés dans un délai de 2 à 10 jours ouvrés, à compter de l'encaissement de la commande grâce au service Colissimo.

Les commandes passées sur le Site le samedi, le dimanche ou un jour férié ne sont traitées que le jour ouvré suivant.

Lorsque la commande est livrée au domicile du Client, le transporteur contactera le Client pour l'informer de sa visite. PhysioAssist ne pourra être tenu responsable d'un retard de livraison qui serait dû à une indisponibilité du Client après plusieurs propositions de rendez-vous de livraison formulées par le transporteur.

Lorsque la commande est livrée dans un point relais, le Client sera informé par e-mail ou par téléphone de la disponibilité des Produits au point relais, ainsi que de l'adresse de celui-ci.

PhysioAssist s'efforce de livrer les Produits commandés par le Client dans les délais indiqués. En cas de retard d'expédition, le Client sera contacté par téléphone ou par e-mail dans les plus brefs délais et informé des conséquences éventuelles de ce retard sur le délai de livraison indiqué.

En tout état de cause, si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de deux (2) semaines à compter du paiement, le Client a la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions définies à l'article L.216-2 du Code de la Consommation. La Garantie sera alors débloquée après la date de réception par PhysioAssist de l'écrit l'informant de cette résolution.

10.3 Endommagement des Produits lors du transport

Les Produits voyagent aux risques et périls de PhysioAssist, qui garantit que les Produits sont en parfait état lors de la remise au transporteur. Dans le cas où les Produits arriveraient endommagés, le Client doit indiquer ses réserves par écrit au transporteur lors de la livraison. Le Client signale ensuite l'incident à PhysioAssist, au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables après cette livraison par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : PhysioAssist, 939 rue de la Croix Verte, 34090 Montpellier, ou par e-mail à l'adresse simeox@physio-assist.com.

Si la procédure ci-dessus a été respectée, et s'il est ainsi prouvé que les réserves sont dues au fait que le colis et/ou les Produits sont endommagés, PhysioAssist pourra, à sa discrétion, établir un avoir, rembourser le Client, procéder à une nouvelle livraison des Produits, aux frais de PhysioAssist, et éventuellement éditer un bon de retour pour permettre le retour du colis endommagé, aux frais de PhysioAssist.

Les Produits concernés doivent être retournés dans leur état et emballage d'origine, accompagnés de la facture d'origine et d'un justificatif attestant du montant des frais de retour.

Aucun retour de Produits non préalablement validé par PhysioAssist ne sera accepté.

11. Droit de rétractation

11.1 Droit légal de rétractation

Le Client dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation.

Le Client peut formuler sa demande de rétractation en remplissant le formulaire-type joint en Annexe 1 des présentes (LIEN TELECHARGEMENT) ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. La demande de rétractation est à adresser par voie postale à PhysioAssist, 939 rue de la Croix Verte, 34090 Montpellier ou par e-mail simeox@physio-assist.com. PhysioAssist accuse réception de cette demande de rétractation sans délai.

Les Consommables non descellés doivent être retournés dans leur emballage d'origine, avec tous les éléments les composant, à l'adresse suivante : PhysioAssist, 939 rue de la Croix Verte, 34090 Montpellier, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la décision du Client de se rétracter. Les Consommables descellés ne pourront être retournés pour des raisons d'hygiène.

PhysioAssist remboursera au Client les frais de livraison de l'envoi initial et les frais de renvoi, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle PhysioAssist a été informé de la décision de rétractation.

Si les Produits ne sont pas retournés dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de la décision du Client de se rétracter, PhysioAssist se réserve le droit de conserver tout ou partie du prix.

11.2 Litige portant sur les vérifications

En cas de désaccord des parties sur le résultat des vérifications effectuées par PhysioAssist sur le/les produit(s) retourné(s), le Client aura la possibilité de soumettre ses observations à PhysioAssist et les parties s'efforceront de trouver une solution de bonne foi.

12. Garantie

12.1 Garanties légales

Conformément aux dispositions légales mentionnées en Annexe 2, en cas de défaut de conformité des Produits, le Client peut en demander le remplacement dans un délai de deux (2) ans à compter de la date de livraison. Si le remplacement est impossible, le Client peut retourner les Produits et se faire rembourser le prix ou garder les Produits et se faire rembourser d'une partie du prix.

Les Produits devront être retournés à PhysioAssist dans leur état d'origine, avec l'ensemble des éléments les composant. PhysioAssist s'engage à rembourser au Client les frais de retour sur présentation de justificatifs.

13. Responsabilité

PhysioAssist garantit que ses Produits sont conformes à la législation française en vigueur et ne pourra pas engager sa responsabilité en cas de dommages liés à une utilisation par le Client des Produits non conforme à leur notice d'utilisation ou toutes instructions d'usage fournies par PhysioAssist.

Les visuels des Produits PhysioAssist présents sur le site internet de PhysioAssist sont communiqués à titre illustratif et n'ont pas de valeur contractuelle.

La responsabilité de PhysioAssist ne pourra être engagée en cas de manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence française.

14. Propriété intellectuelle

Les textes, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle, pour toute la durée de protection de ces droits et pour le monde entier. Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, et sous réserve de l'application de dispositions plus restrictives, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments qui y figurent est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site sont protégés au titre du droit des marques. Sauf autorisation préalable et expresse du titulaire de la marque, la reproduction ou la représentation de tout ou partie de l'un quelconque de ces dénominations sociales, marques ou signes est strictement interdite.

15. Matéiovigilance

Le Client s'engage à informer dans les plus brefs délais PhysioAssist, de tout incident ou risque d'incident de matériovigilance suspecté ou constaté.

Donneront lieu en particulier à cette information :

- Les réactions nocives se produisant lors de l'utilisation des Produits que ce soit conformément à leur destination ou résultant d'une utilisation des Produits ne respectant pas les instructions du fabricant ;
- Les possibles dysfonctionnements ou altérations des caractéristiques ou des performances des Produits qu'ils soient ou non associées à une réaction nocive.

Le Client informera PhysioAssist s'il identifie de potentielles indications erronées, omissions ou insuffisances dans la notice d'instruction, le mode d'emploi ou le manuel de maintenance.

Ces informations devront être associées a minima aux indications suivantes :

- Contact (téléphone et/ou adresse email)
- Description de l'évènement
- Référence du produit concerné

16. Droit applicable, résolution des litiges et juridictions compétentes

Seules les présentes CGV en langue française font foi. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs autres langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les CGV sont soumises au droit français. En cas de litige relatif à la validité, l'opposabilité, l'interprétation, l'exécution de ces CGV, les tribunaux français seront compétents. Les parties s'engagent cependant à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

17. Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, en cas de litige de consommation, le Client doit s'adresser préalablement par écrit au Service Client de PhysioAssist par courrier à l'adresse PhysioAssist, 939 rue de la Croix Verte, 34090 Montpellier ou par email à l'adresse suivante simeox@physio-assist.com.

En cas d'échec de règlement du litige, le Client peut recourir au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), 60 rue de la Boétie, 75008 Paris, à laquelle adhère PhysioAssist.

Une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne est également disponible (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>).

18. Réclamations et Service Client

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser à PhysioAssist, par voie postale en écrivant à PhysioAssist, 939 rue de la Croix Verte, 34090 Montpellier, ou par email à l'adresse suivante : simeox@physio-assist.com. Pour toute question ou information, le Client peut joindre le Service Client en utilisant le [formulaire de contact](#) du Site, le chatbot ou par email à l'adresse suivante : simeox@physio-assist.com.

19. Protection des données personnelles

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Vendeur met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et services définis au présent contrat. L'Acheteur est informé des éléments suivants :

- L'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : le Vendeur :

La société PhysioAssist (« **PhysioAssist** »), immatriculée au RCS de Aix en Provence sous le numéro 753 793 827, n° TVA : FR26 753 793 827. Son siège est situé 31 Parc du Golf, CS 90519, 13593 Aix-en-Provence, Cedex 3, France. Tel : 04 67 03 13 92, mail : privacy@physio-assist.com

- La base juridique du traitement : l'exécution contractuelle.
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel : le responsable de traitement PhysioAssist ne communique les données à caractère personnel du client qu'aux seuls parties prenantes essentielles à l'exécution du contrat (livraison, logistique).

Seul le consentement aux « offres et newsletter » ou l'inscription par formulaire à la « Newsletter » donnent un accès à l'email du client, à son nom & prénom (si renseigné) au département du

Marketing et ce afin d'assurer l'envoi d'offres et newsletter par l'entreprise PhysioAssist de manière exclusive. La mise en œuvre du consentement est précisée au paragraphe 3.2 des CGV.

– Aucun transfert de données hors Union Européenne n'est prévu.

- la durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale si non création du compte.

- Le client dispose de droits sur ses données personnelles : de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données.

- L'usage des cookies sur le site www.physioassist.fr est précisé dans <https://dev.physioassist.fr/legal-notes> .

- En cas de contestation, vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) dont le siège social est situé au 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 7.

- les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

L'ensemble de la « Politique de Confidentialité » de PhysioAssist est consultable et téléchargeable à cette adresse : <https://dev.physioassist.fr/legal-notes>.

Annexe 2 : Garantie légale de conformité

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut également 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 que 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.

Article L. 217-4 du Code de la Consommation – Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du Code de la Consommation – Le bien est conforme au contrat s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage, s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du Code de la Consommation – L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 du Code de la Consommation – Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du code civil – Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1^{er} du code civil – L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.