

## Conditions générales de vente

### 1. PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les opérations commerciales concernant les produits mis en vente par Apopharma SA au sein de son site internet Apo24. Elles s'appliquent également aux commandes de médicaments effectuées directement par l'intermédiaire de notre officine, la pharmacie Apo24, située à Bussigny (ci-après la "pharmacie Apo24"), à l'exclusion de toutes autres conditions (sauf dérogation expresse écrite et contradictoirement approuvée par les parties). Le seul fait de passer commande par le vecteur du site internet Apo24 entraîne l'adhésion aux conditions générales reproduites ci-dessous.

### 2. APO24

Apopharma SA  
Rue de l'Arc-en-ciel 14  
1030 Bussigny  
Suisse

Email : [info@apo24.ch](mailto:info@apo24.ch)

Numéro de téléphone : 022 518 47 68 (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00)

Numéro d'identification TVA : CHE 381.251.553

Numéro de registre d'entreprise : CH55011763006

### 3. DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes conditions générales ou sur le site Apo24 doivent être compris de la manière suivante :

3.1. Apo24: le site internet de Apopharma SA sur lequel les produits sont présentés et vendus aux clients. Le domaine .ch et des URL liées sont repris sous la dénomination Apo24.

3.2. Client: toute personne physique ou morale, juridiquement capable qui passe commande de produit(s) par le vecteur du site Apo24.

3.3. Commande: demande de conclusion d'un contrat de vente par le client entre Apopharma SA et le client Apo24 concernant les produits présentés par Apo24, mais aussi toute commande de médicaments sur ordonnance.

3.4. Fiche produit: désigne les informations (textes, photos, graphiques, système de classement par rubrique,...) liées à un produit mis en vente sur le site de Apo24.

3.5. Produits: ensemble des biens proposés à la vente par Apopharma SA par le vecteur de son site internet Apo24.

3.6. Transaction: ensemble des opérations, traitements sécurisés, autorisations et accords inhérents au paiement des produits commandés par carte bancaire ou tout autre moyen de transaction virtuelle proposés sur le site.

### 4. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et déclare, en passant la commande, expressément les accepter sans réserve. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente.

Lors de commande de médicaments sur ordonnance, le client accepte en sus les conditions générales de la pharmacie Apo24.

## **5. OBJET**

Apo24 propose à la vente en ligne les produits (article 5) habituellement vendus en pharmacie, hors médicaments.

Le client se connecte au site internet et, en remplissant son panier d'achats, passe commande des produits qu'il a choisi en naviguant sur le site (article 6). Les produits achetés sont payés en ligne au moyen d'une des solutions proposées sur le site (article 12). Apo24 confirme l'acceptation de la commande par e-mail et les produits sont livrés au client dans un délai précisé (article 8).

Apo24 propose également la vente de médicaments sur ordonnance, par l'intermédiaire de sa propre officine, la pharmacie Apo24 située à Bussigny, laquelle est titulaire de l'autorisation de vente par correspondance délivrée par les autorités compétentes. La confidentialité la plus stricte est réservée aux informations médicales du client, qui sont exclusivement traitées par la pharmacie Apo24 et ne sont ni enregistrées, ni utilisées par Apo24 à d'autres fins.

## **6. PRODUITS**

Seuls les produits pour lesquels une « fiche produit » est éditée sur le site Apo24 peuvent faire l'objet d'une vente, à l'exception des produits commandés sur ordonnance via la pharmacie Apo24.

## **7. COMMANDE ET CONCLUSION DE CONTRAT**

7.1. Toutes les informations fournies par le client, lors de l'encodage des données inhérentes à sa commande, engagent celui-ci. Apo24 ne peut en aucun cas être tenu responsable des erreurs commises par le client dans le libellé des coordonnées du destinataire de la commande (adresse de livraison, adresse de facturation notamment) et des retards de livraison ou de l'impossibilité de livrer les produits commandés que ces erreurs pourraient engendrer.

7.2. Les systèmes d'enregistrement automatique valent preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande.

7.3. Dès réception de sa demande de commande, Apo24 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. Le contrat de vente ne sera conclu qu'à compter de l'envoi de ladite confirmation de commande. Dans le cas d'une commande de médicaments sur ordonnance, l'envoi de l'ordonnance originale est indispensable pour valider définitivement la commande. L'ordonnance doit être établie par un médecin au bénéfice du droit d'exercer en Suisse.

7.4. De façon générale et sans justification nécessaire, Apo24 se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un client, notamment en cas de problème de paiement de la commande concernée ou d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

7.5. La quasi totalité des produits est de stock. Si le produit commandé n'est pas ou plus disponible immédiatement, Apo24 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.

7.6. Seules les personnes juridiquement capables peuvent passer commande.

## **8. LIVRAISON**

8.1. Après confirmation de la commande et acceptation du paiement de la part de l'organisme chargé de la transaction, Apo24 s'engage à faire expédier au client les produits commandés à l'adresse de livraison mentionnée dans un délai d'environ 48h (jours ouvrables). Dans le cas d'une livraison via click & collect, la commande est disponible dans un délai de 4h à 48h, selon l'heure à laquelle la commande est passée et la disponibilité des produits dans le stock de la pharmacie. Les produits sur ordonnance sont expédiés par la pharmacie Apo24 dès réception de l'ordonnance originale.

8.2. La livraison est effectuée par La Poste. Les tarifs de livraison et délais sont disponibles sur le site Apo24. Un refus de livraison et un remboursement peuvent être réclamés à Apo24 ou au transporteur par le client en cas de retard important de livraison.

8.3. A la réception des produits commandés, le client ou le destinataire 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, le client ou le destinataire doit immédiatement formuler les réserves nécessaires au transporteur au moment de la livraison.

8.4. A la réception des produits commandés, le client ou le destinataire 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 nous contacte via notre [page Contact](#). En cas de problème avec des produits commandés sur ordonnance, le client est invité à contacter directement la pharmacie Apo24 par téléphone ou à l'adresse [apo24RX@ppge.ch](mailto:apo24RX@ppge.ch).

8.5. Les clients ou les destinataires des produits s'interdisent toute revente partielle ou totale des produits achetés.

## **9. RÉCLAMATION**

9.1. Afin d'éviter tout risque de porter atteinte aux droits du consommateur, il est recommandé que les réclamations relatives à l'exécution du contrat comme tout défaut visible et/ou qualitatif d'un article ou autre manquement à la livraison, soient signalé auprès de Apo24 le plus rapidement possible, décrit de manière la plus claire et exhaustive possible. Il est conseillé que ces réclamations nous soient communiquées via la [page Contact](#) (formulaire de contact, email, téléphone ou courrier).

9.2. Les réclamations déposées auprès de Apo24 recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation requiert un délai de traitement prévisible plus long, Apo24 adressera une réponse dans le délai de 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le consommateur peut escompter une réponse plus détaillée.

## **10. RETRACTATION**

10.1. Le client bénéficie du droit de renoncer à son achat sans pénalités et sans indication de motif. Pour introduire cette demande de rétractation, le client doit contacter le service client via la [page de contact](#).

Le client dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la réception des produits commandés pour les retourner à Apopharma SA contre échange ou remboursement. Pour obtenir le remboursement ou qu'il soit procédé à l'échange, le client doit renvoyer à ses frais et sous sa responsabilité le(s) produit(s) à l'adresse suivante :

Apo24

Rue de l'Arc-en-Ciel 14

1030 Bussigny

Suisse

Si possible, il est préférable que ce(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.

10.2. Si les produits sont retournés à Apo24 dans les conditions et délais précités, Apo24 s'engage à rembourser les sommes versées par le client, (à l'exception des frais de livraison), sans frais. Dans le cas où les frais de livraisons initiaux étaient supportés par Apo24 (commande d'un montant donnant droit à une livraison 'frais de ports gratuits' ou en cas de promotion) ces frais sont déduits du montant remboursé au client. Le remboursement intervient dans un délai maximum de jours à dater de la réception de la marchandise par Apo24.

10.3. Le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour :

1° la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;

2° Les Produits (scellés ou non) ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène ;

3° Les médicaments et les laits infantiles

10.4. Les produits commandés sur ordonnance ne peuvent pas être retournés, sauf dans le cas où ils présenteraient un défaut constaté et signalé immédiatement lors de la réception de la commande.

## **11. PRIX**

11.1. Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et comprennent la TVA légale. Ils sont indiqués sur les fiches produits et ne comprennent pas les frais liés au transport.

11.2. Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA. Ce prix comprend le prix des produits, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits, les frais de transport.

11.3. Apo24 se réserve le droit de modifier le prix des produits à tout moment mais les produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

## **12. PAIEMENT**

12.1. Le prix des produits est payable par un des moyens de paiement proposé sur le site le jour de la passation de la commande (30 jours après le jour de la passation de la commande en cas de facture à 30 jours).

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. La commande validée par le client ne devient effective que lorsque le centre de paiement bancaire sécurisé et la société Ingenico (auparavant Ogone) auront donné leur accord sur l'exécution de la transaction. En cas de refus du centre de paiement bancaire sécurisé ou de la société Ingenico (auparavant Ogone), la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique.

12.4. Les informations concernant la commande font l'objet d'un traitement automatisé de données par des sociétés tierces : Ingenico (auparavant Ogone) et Intrum. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de lutter contre la fraude à la carte bancaire ou de vérifier la solvabilité du client. Ingenico, Intrum et Apo24 sont les destinataires des données en rapport avec la commande. Aux fins de vérification de solvabilité, vos données personnelles seront transmises à Intrum SA et pourront y être stockées. 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.

12.5. Apo24 transmet les rappels de factures par e-mail, sur l'adresse fournie par le client. Apo24 ne peut pas être tenu pour responsable si l'adresse e-mail est erronée ou si l'e-mail est considéré comme indésirable par le système du client.

12.6. Apo24 se réserve le droit de réclamer des frais administratifs dès le deuxième rappel de paiement. Si le retard persiste, des frais de traitement seront réclamés (au plus tôt 70 jours à compter de la date de facturation, lors de la transmission à un prestataire de services de recouvrement) selon le montant de la créance, montant maximum en CHF: 50 (jusqu'à 20); 70 (jusqu'à 50); 100 (jusqu'à 100); 120 (jusqu'à 150); 149 (jusqu'à 250); 195 (jusqu'à 500); 308 (jusqu'à 1.500); 448 (jusqu'à 3.000); 1.100 (jusqu'à 10.000); 1.510 (jusqu'à 20.000); 2.658 (jusqu'à 50.000); 6% de la créance (à partir de 50.000).

12.7. Le paiement au guichet de la Poste soumis à des frais. Nous facturons les frais occasionnés par le paiement au guichet postal. La somme globale dépend du montant du paiement. Le forfait de service, indépendant du montant de la facture, se monte à CHF 2.00. Épargnez-vous un déplacement à la poste et des frais, en faisant votre paiement par e-banking !

## **13. RESPONSABILITE**

13.1. Apopharma SA ne peut en aucun cas et d'aucune manière être tenu pour responsable des dommages de toute nature qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits commercialisés.

13.2. La responsabilité de Apopharma SA ne peut de même être recherchée pour d'éventuelles modifications des produits qui seraient le fait des fabricants.

13.3. La responsabilité de Apopharma SA sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et 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 invoqué 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 l'utilisateur **doit** respecter.

13.4. Ce site comporte des liens vers d'autres sites Internet. Apopharma SA 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 Apo24.

#### **14. GARANTIE**

14.1. Apo24 garantit la livraison de produits stockés dans les règles de l'art, dans leur emballage d'origine, et affichant une date de péremption valide. Apo24 remplace les produits défectueux ou convient d'un avoir correspondant avec le client, à condition que ce dernier ait fait une réclamation dans les délais et conformément aux indications ci-dessus. Apo24 décline toute autre garantie, notamment pour des particularités et des effets des produits, dans la mesure où les dispositions légales l'autorisent. Toute autre réclamation concernant la responsabilité et la garantie doit être adressée au fabricant des produits correspondants, tout comme les demandes de réparation. Pour faire valoir un quelconque droit, le client doit conserver la facture originale. Tout droit à la garantie du client envers Apo24 disparaît 12 mois après la livraison, même si les défauts n'ont pas été découverts dans ce délai. Apo24 n'a aucune obligation de procéder à une livraison de remplacement si elle prouve que le vice sur lequel porte la réclamation ne dépend pas de sa responsabilité, notamment en cas de prestations ou de produits défectueux de tiers, ou de modification ultérieure des produits par le client. Aucun droit à dédommagement ne peut être revendiqué pour une erreur éventuelle dans les illustrations, les prix ou les textes.

14.2. La responsabilité éventuelle de Apopharma SA est exclusivement limitée à la valeur du produit mis en cause, déterminée à la date de sa vente.

Le client pourra contacter le service clients en complétant le formulaire accessible sur le site de Apo24 à la rubrique 'Contactez-nous'.

#### **15. PROGRAMME BONUS FIDELITE**

##### **15.1. OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT DU BONUS FIDÉLITÉ**

Tout Client titulaire d'un compte sur Apo24 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 CHF (francs suisses). Les bonus cumulés du Client sont générés par la Commande de Produits sur Apo24. Ces bonus correspondent à un gain dont peut bénéficier le Client lors d'une commande ultérieure sur Apo24.

## **15.2. LES PRODUITS GÉNÉRANT DES BONUS**

Apo24 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**

Apo24 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. Apo24 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.

Apo24 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 Apo24 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 Apo24. Toutefois, Apo24 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.

Apo24 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 et les frais administratifs.

Apo24 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 Apo24 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 Apo24 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 APO24**

En cas d'arrêt du programme du bonus fidélité par Apo24 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 Apo24.ch.

## **16. DONNEES PERSONNELLES**

16.1. La collecte des informations nominatives réalisée aux fins de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement, la validation du paiement et l'acheminement des commandes. Le défaut de renseignement entraîne la non-validation de la commande.

16.2. Apo24 respecte la loi suisse sur la protection des données. Cette loi prévoit que l'entreprise qui rassemble des données personnelles doit avoir le consentement de la personne concernée, que les données doivent se révéler exactes et qu'elles doivent être collectées dans un but précis, clair et légal. Toute personne doit avoir accès à ces données personnelles et le droit de pouvoir les modifier. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès de Apo24.

16.3. Apo24, Newpharma et ses pharmaciens s'engagent à ne jamais communiquer les coordonnées de ses clients à un tiers, en dehors des sociétés de traitement des moyens de paiement indiquées à l'article 12.4.

16.4. Le client a la possibilité de consulter et également modifier ses informations à tout moment via la page Mon compte.

## **17. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les textes, mises-en-page, illustrations, photos, fiches produits et autres éléments figurant sur ce site sont protégés par des droits d'auteur et, de façon générale, par les principes du droit de propriété intellectuelle. Le contenu du site Apo24 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 Apopharma SA. Ce site peut également comporter des textes, illustrations et autres éléments protégés par des droits d'auteurs de tiers. Apopharma SA ne donnent d'aucune manière et en aucun cas l'autorisation d'utiliser sa propriété intellectuelle, ni celle de tiers.

## **18. LITIGE ET DROIT APPLICABLE**

18.1. En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le client et Apopharma SA se réservent la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable. A défaut, seules les juridictions du siège de la société sont compétentes, quel que soit le lieu de livraison des produits ou le domicile du client.

Les contrats et tous rapports juridiques entre le client et Apopharma SA sont soumis au droit suisse.

Apo24 est soumis à aucune procédure extrajudiciaire d'arbitrage des plaintes et des litiges.

## **19. CARTES DE FIDELITE PAR MARQUE**

Tout Client titulaire d'un compte sur Apo24 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'envoi 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.

### **19.1. LES PRODUITS ELIGIBLES AUX CARTES DE FIDELITE**

Apo24 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. Apo24 et le laboratoire décident du nombre de produits permettant de compléter une carte de fidélité.

Apo24 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. Apo24 se réserve le droit de modifier à tout moment, et à sa seule discrétion, les produits permettant de compléter une carte de fidélité.

### **19.2. LE REMPLISAGE DES CARTES DE FIDELITE**

Lorsque le Client commande sur Apo24 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. Apo24 se réserve le droit de désactiver la possibilité de compléter les cartes de fidélité du Client dont elle soupçonne un comportement frauduleux.

### **19.3. 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.

### **19.4. 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 Apo24 par le Client emporte automatiquement suppression de ses cartes de fidélité.

### **19.5. LES CONSÉQUENCES DE LA SUPPRESSION D'UN PROGRAMME DE CARTE DE FIDÉLITÉ PAR APO24**

En cas d'arrêt d'un programme de carte de fidélité par Apo24 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.