



# **CONTRAT « Proxi course Santé »**

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les obligations respectives de La Poste et du Client dans le cadre de « Proxi course Santé », service de livraison de proximité à domicile de médicaments par La Poste, proposé aux pharmaciens. Elles comprennent les tarifs et sont communiquées au Client avant la signature du Contrat.

Toute demande de souscription du Contrat fait l'objet d'une étude préalable de faisabilité par le site courrier local de La Poste qui dessert la zone géographique souhaitée par le Client. Le pharmacien et ses patients (ci- après également dénommés « destinataires ») doivent résider dans la zone locale de distribution validée entre le pharmacien et La Poste.

La Poste s'engage à effectuer la livraison au patient le jour même de la prise en charge des médicaments, dans l'officine du pharmacien ou en établissement postal.

Les jours de prise en charge et de livraison sont convenus localement aux Conditions Particulières du Contrat ou du Devis, en fonction des possibilités du site courrier local, après étude de faisabilité par ce dernier.

Les heures limites de commande par le pharmacien dans le Portail Client sont les suivantes :

- avant 13 heures pour une prise en charge et une livraison au plus tôt dans la journée, sous réserve de faisabilité appréciée localement par La Poste
- entre 13H et 23H59, pour une prise en charge et une livraison au plus tôt le lendemain, sous réserve de faisabilité appréciée localement par La Poste

Le pharmacien peut passer commande pour une prise en charge et une livraison à une date ultérieure.

Il ne pourra pas être convenu de délai de livraison inférieur à ceux-ci-dessus.

Il pourra être convenu des créneaux horaires de prise en charge et/ ou de livraison inférieurs à la demi-journée, si le pharmacien le demande et sous réserve que sa demande ait été estimée faisable par le site courrier local de La Poste.

Les tarifs de livraison sont ceux figurant en annexe 1 des présentes.

Chaque commande ne peut excéder un poids maximum de 15kg répartis en 1 à 3 paquets, non soumis à affranchissement.

Les livraisons sont facturées en fin de mois au pharmacien.

Le service ne fonctionne pas le dimanche et les jours fériés.

### **ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

#### **2.1 Personnes pouvant souscrire le Contrat**

Le Contrat peut être souscrit par un pharmacien ou un organisme tiers agissant pour son compte (groupement de pharmaciens, centre communal d'action sociale, organisme social ou de prévoyance de type mutuelle, assurance, caisse de retraite, afin notamment de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou isolées). Ces organismes s'engagent à faire respecter le Contrat par le ou les pharmaciens adhérant au service et à convenir avec eux de l'organisation appropriée pour la mise en œuvre du Contrat.

Le terme « pharmacien » ou « Client » désigne la personne qui souscrit le Contrat, qu'elle soit pharmacien un organisme tiers agissant pour son compte.

#### **2.2 Etude de faisabilité préalable**

La Poste réalise une étude préalable de faisabilité à partir des indications du pharmacien, portant notamment sur :

- la quantité estimative journalière des livraisons



- la zone géographique de résidence des destinataires
- les jours de livraison souhaités (détaillés en plages de demi-journées de la semaine, voire en créneaux horaires plus fins)
- les horaires d'ouverture de(s) la pharmacie(s)

La Poste s'engage à faire une proposition au Client dans les dix jours ouvrés de sa demande. Dans l'éventualité où aucune réponse favorable ne pourrait être apportée à la demande du pharmacien, celui-ci en serait également informé dans ce délai.

La proposition finalement validée par les Parties sera reprise dans les Conditions Particulières ou le Devis du Contrat signé.

Si le Contrat est souscrit par un organisme agissant pour le compte de plusieurs pharmacies, il sera établi une étude de faisabilité par pharmacie adhérente.

Les Conditions Particulières ou le Devis comprendront notamment:

- les jours et les plages de commande convenus,
- les jours et plages de prise en charge et de livraison convenus, dans les limites figurant à l'article 1.
- la zone géographique de livraison.

Ces conditions seront intégrées dans le Portail Client.

### **2.3 Service de base : la livraison**

Le pharmacien peut demander à La Poste de venir collecter les médicaments dans la pharmacie. Il peut aussi venir les déposer lui-même dans le site courrier local de la Poste. Il exprimera son choix dans les Conditions particulières ou le Devis du Contrat.

Le facteur livre les médicaments au destinataire, selon le type de livraison indiqué par le pharmacien lors de chaque commande dans le Portail Client. Cette livraison peut être:

- en main propre contre signature, à domicile, ou chez un tiers désigné, ou sur le lieu de travail.
- en boîte aux lettres, normalisée (dimensions : 260\*260\*340mm), à condition que le paquet pèse au plus 3kg et que ses dimensions soient inférieures à celles de la boîte aux lettres.

Le pharmacien doit informer le destinataire des modes de livraison possibles.

### **2.4 Services complémentaires : enlèvement à domicile de la carte vitale et de l'ordonnance et livraison des médicaments en échange du paiement**

La Poste propose aussi au pharmacien :

- l'enlèvement chez le destinataire de l'ordonnance et de la carte vitale sous enveloppe close et leur remise au pharmacien
- et la livraison des médicaments chez le destinataire, en échange d'une enveloppe close contenant le règlement par chèque des médicaments non remboursables, et sa remise au pharmacien.
- ou l'enlèvement et l'échange chez le destinataire de paquets de médicaments scellés.

L'enlèvement et l'échange sont réalisables également en boîte aux lettres ou entre les mains d'un tiers désigné. La Poste ne propose pas l'enlèvement et l'échange sur le lieu de travail.

### **2.5 Commande des prestations dans le Portail Client de La Poste**

Le pharmacien commande les prestations à La Poste dans le Portail Client qui est accessible depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

Les conditions de passation des commandes sont précisées ci-après en article 4.

### **2.6 Limite de prestations**

La Poste ne prendra en charge aucune commande de prestation ni demande directe des patients et ne percevra aucun paiement de leur part.

La Poste n'a aucun lien contractuel avec le patient, qui choisit librement le pharmacien.

## ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ADMISSION

### 3.1 Médicaments acceptés :

- Les produits médicamenteux stables à température ambiante
- Les produits de parapharmacie

### 3.2 Médicaments exclus

- Les produits ou substances n'entrant pas dans le champ de compétence des pharmaciens d'officine
- Les produits à transporter sous température dirigée
- Les médicaments dont la livraison revêt un caractère d'urgence
- Les produits médicamenteux stupéfiants et assimilés.

### 3.3 Conditionnement par le pharmacien

Le conditionnement en paquet scellé portant le nom et l'adresse du client est exigé par la loi pour toute commande livrée en dehors de l'officine (article L5125-25 du code de la santé publique).

« Il y a lieu d'entendre par paquet scellé tout paquet opaque au nom d'un seul patient dont la fermeture est telle que le destinataire puisse s'assurer qu'il n'a pu être ouvert par un tiers », précise l'article R5125-47 du code de la santé publique.

En conséquence, seuls doivent être confiés à La Poste par les pharmaciens, des médicaments :

- emballés en paquet scellé, opaque, portant le nom et l'adresse du patient.
- sans aucune mention de la nature et du nombre de médicaments sur le paquet
- en emballage suffisamment résistant, qui ne peut être une simple pochette papier
- en mesure de supporter un transport sans véhicule en température dirigée, ni contenant réfrigérants.
- en bon état apparent

L'emballage doit présenter les dimensions suivantes:

- minimales, de 17\*23 cm, afin de pouvoir y apposer une étiquette adresse d'une dimension de 15\*21 cm (cf annexe 3).
- maximales, de 150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou L < 100cm.

L'emballage peut être:

- soit à usage unique (paquet, carton, sachet, sac ou enveloppe résistante)
- soit réutilisable (ex : contenant spécifique dans lequel est placé un sac résistant et fermé contenant les médicaments). Dans ce cas, le contenant est restitué au pharmacien au jour et dans la plage horaire indiqués à la commande dans le Portail Client et figurant aux Conditions Particulières ou au Devis.

Au-delà de 5kg, le pharmacien devra, si possible, conditionner les médicaments en plusieurs paquets. Le pharmacien devra s'assurer que le nombre de paquets préparés correspond bien au nombre de paquets déclarés lors de la commande dans le Portail Client.

### 3.4 Etiquetage des paquets par le pharmacien

Le pharmacien doit étiqueter chaque paquet.

Les étiquettes de chaque paquet sont générées automatiquement lors de la commande dans le Portail Client. Elles comprennent les informations suivantes:

- nom de l'offre : Proxi course
- type de prestation : livraison ou échange
- nom, adresse du pharmacien
- nom et adresse du Patient
- date de la prestation de livraison ou d'échange
- référence de la prestation
- type de livraison : en main propre, en boîte aux lettres, sur le lieu de travail
- nombre de paquets (1 à 3)



Le pharmacien imprime l'étiquette s'il dispose d'une imprimante.

A défaut, il remplit de manière manuscrite une étiquette vierge, suivant le modèle figurant en annexe 3 du Contrat.

S'il y a plusieurs paquets pour une livraison, chacun devra comporter le nombre total de paquets (dans la limite de 3) et le numéro de chacun sur le total : (1/3, 2/3, 3/3).

Si le Contrat est souscrit par un organisme tiers ne disposant pas de droit d'accès au Portail Client, chaque pharmacie reçoit par mail les étiquettes à apposer sur les paquets.

### **3.5 Etiquetage par le destinataire en cas d'enlèvement ou d'échange à domicile**

Le destinataire, en cas d'enlèvement à domicile d'ordonnance et carte vitale ou de livraison d'un paquet contre un paiement, reçoit les étiquettes à imprimer par mail (envoi automatique depuis le Portail Client) et à coller sur les enveloppes. Si le destinataire est dans l'impossibilité d'imprimer l'étiquette reçue par mail, il peut reporter l'intégralité des éléments de l'étiquette de manière manuscrite sur l'enveloppe.

## **ARTICLE 4 – CONDITIONS D'UTILISATION DU PORTAIL CLIENT DE LA POSTE ET PASSATION DES COMMANDES**

Le Portail Client, propriété de La Poste, permet au Client de commander les prestations Proxi course Santé, de consulter les informations liées à leur exécution ainsi que les factures et le Contrat.

### **4.1 Conditions d'utilisation du Portail Client**

Dans un délai indicatif de 6 jours après la signature du Contrat, La Poste envoie par email, à la personne désignée comme interlocuteur opérationnel aux Conditions Particulières ou au Devis, un identifiant et un mot de passe.

Ces identifiants et mots de passe sont personnels et confidentiels.

Le Client reconnaît que toute opération effectuée via le Portail Client au moyen d'identifiants et de mot(s) de passe attribué(s) par La Poste est réputée avoir été faite par le Client et lui sera en conséquence opposable.

Le Client prend toute mesure propre à assurer la sécurité et la confidentialité des identifiants et des mots de passe attribués par La Poste et s'engage à ne pas les communiquer.

Il est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de ces identifiants et mots de passe.

La Poste ne saurait être tenue pour responsable de l'utilisation de ces derniers par une autre personne que le Client ou les utilisateurs autorisés.

En cas de perte, vol, ou de suspicion de perte ou de vol de ces codes, ou encore de toute modification concernant un utilisateur autorisé (exemple : départ de l'entreprise), il est de la responsabilité du Client de supprimer le profil en question pour désactiver les codes concernés.

### **4.2 Profils et modalités d'habilitation**

Les fonctionnalités du Portail accessibles au Client dépendent du profil de la personne habilitée : profil Opérateur ou profil Consultation.

Profil Opérateur : ce profil permet à la personne ainsi désignée de gérer les commandes : injection, consultation, suivi, annulation, modification. Ce profil permet également de procéder au paiement des commandes par carte bancaire.

Le Client habilité en tant qu'Opérateur peut habilitier, directement sur le Portail Client, les personnes souhaitées avec le profil Opérateur ou Consultation. Il peut également mettre à jour et supprimer les profils ainsi créés.

L'interlocuteur opérationnel désigné aux Conditions Particulières ou au Devis sera automatiquement habilité en tant qu'Opérateur.



Profil Consultation : ce profil permet à la personne ainsi désignée d'accéder au Portail Client, pour consulter les commandes et en suivre la réalisation, sans autre intervention possible.

#### **4.3 Profils et modalités d'habilitation pour un Contrat souscrit par un tiers pour le compte des pharmaciens**

L'organisme Client qui souscrit le Contrat pour le compte des pharmaciens doit indiquer dans l'étude de faisabilité relative à chaque pharmacie si les commandes dans le Portail sont passées ou non par le pharmacien.

Les commandes dans le Portail peuvent être passées :

- soit pour le compte des pharmaciens, par l'organisme Client qui se voit attribuer le profil opérateur,
- soit par le ou les pharmaciens, qui se voient attribuer le profil opérateur, l'organisme Client ne conservant qu'un profil consultation,
- soit par l'organisme Client et les pharmaciens, qui disposent alors chacun d'un profil opérateur

Les Conditions Particulières du Contrat ou le Devis mentionneront le choix du Client.

Chaque pharmacie adhérente bénéficie de l'accès au Portail Client pour le suivi de ses seules commandes.

#### **4.4 Passation et suivi des commandes (commande unitaire, fichier, web service)**

Le Client passe les commandes de prestations dans le Portail Client de La Poste, en commande unitaire ou par l'import d'un fichier excel ou par web service.

Le web service est une interface automatique entre le Portail Client de La Poste et le site internet du pharmacien. Si le Client choisit d'utiliser cette interface, les conditions de mise en place et d'utilisation de cette interface lui sont communiquées par son interlocuteur commercial avant la signature du Contrat.

Le Client indique aux Conditions Particulières ou au Devis le mode de passation des commandes choisi.

Le Client pourra accéder à ses données de commande, les vérifier et les modifier en annulant et en ressaisissant sa commande.

Les informations de suivi de commande et de réalisation des prestations sont consultables dans le Portail Client dans un délai maximal de 8 heures suivant la réalisation des prestations.

#### **4.5 Informations relatives aux destinataires à saisir dans le Portail**

Le pharmacien est responsable de l'identification des patients à livrer et des informations nécessaires à la livraison.

Pour la commande unitaire et l'import de fichier, le pharmacien doit préciser, pour chaque patient, les informations suivantes:

- civilité, nom, prénom
- adresse complète
- adresse mail et numéro de téléphone
- jour de prestation
- plage horaire souhaitée: matin/après-midi
- nombre de paquets à livrer, enlever ou échanger
- présence d'un ascenseur, nombre d'étage et conditions d'accès (digicode, bâtiment, escalier, appartement etc...)
- pour une livraison réalisée chez un tiers (voisin, concierge...) : mentionner le nom du tiers précédé de la mention « chez »
- pour la livraison sur le lieu de travail : indiquer le nom, l'adresse et les horaires d'ouverture

Ces informations se retrouveront sur l'étiquette générée automatiquement par le Portail Client.

L'adresse mail et le numéro de téléphone sont des champs obligatoires : si le patient ne possède pas d'adresse mail et/ou de numéro de téléphone personnels, le pharmacien peut valablement renseigner le mail et/ou téléphone de toute personne (membre de la famille, voisin...) en mesure de recevoir les notifications sms à la place du patient et l'en informer. En dernier lieu, si le patient



est dans l'incapacité de fournir ces éléments, le pharmacien s'engage à indiquer sa propre adresse mail et son numéro de téléphone et à tenir informé son patient du suivi de la commande.

#### **4.6 Modification et annulation des commandes**

Les commandes passées dans le Portail Client sont modifiables ou annulables jusqu'à :

- 5h30 du matin pour une prestation à effectuer sur la plage horaire du matin jusqu'à 13h,
- 12h30 pour une prestation à effectuer sur une plage horaire d'après-midi, à partir de 13h.

Si la commande annulée a fait l'objet d'un paiement par carte bancaire, la carte bancaire du client sera recreditée du montant en question.

#### **4.7 Disponibilité du Portail**

Le Portail Client est disponible 24h/24. L'accès peut néanmoins être momentanément interrompu pour des raisons de maintenance ou toute autre raison technique. La Poste en informera le Client. La Poste peut supprimer immédiatement l'accès partiel ou total des fonctionnalités mises à disposition en cas de manquement par le Client au respect des conditions d'utilisation du Portail Client.

#### **4.8 Formation à l'utilisation du Portail Client**

Le pharmacien bénéficiera d'une présentation par son interlocuteur commercial des différentes fonctionnalités du Portail Client. Une foire aux questions, un mode opératoire téléchargeable ainsi qu'une vidéo de présentation sont à sa disposition dans le Portail Client.

#### **4.9 Kit de communication**

Suite à la signature du Contrat, La Poste remet au pharmacien un kit de communication constitué d'une affiche, de flyers et de stickers. Ce kit permet d'aider le pharmacien à faire connaître le service auprès de ses patients. Il est également téléchargeable au niveau du Portail Client.

### **ARTICLE 5 – REALISATION DES PRESTATIONS PAR LA POSTE**

#### **5.1 Prise en charge des paquets de médicaments par La Poste**

Les paquets sont soit déposés par le pharmacien dans le site courrier local dont il dépend, soit collectés chez le pharmacien par le facteur. Le Client mentionnera son choix dans les Conditions Particulières ou le Devis.

##### 5.1.1 Dépôt des paquets par le pharmacien dans le site courrier

Le pharmacien peut mandater toute personne de son choix pour déposer les paquets, à condition d'en informer le site courrier local.

Les paquets doivent être déposés dans le site courrier pendant les horaires d'ouverture indiqués aux Conditions Particulières ou au Devis.

La Poste remet au pharmacien un bordereau de dépôt au format papier sur lequel figure le nombre de paquets déposés et la signature du pharmacien ou de la personne mandatée par celui-ci.

La signature du pharmacien ou de la personne mandatée par celui-ci sur le bordereau de dépôt fait foi du nombre de paquets pris en charge par La Poste, ainsi que du jour et de l'heure de la prise en charge. En l'absence de signature du pharmacien, les mentions du bordereau de dépôt de La Poste feront foi entre les Parties.

La Poste refuse la prise en charge des paquets en cas de non-conformité avérée des paquets aux conditions d'admission de l'article 3 ci-dessus.

##### 5.1.2 Collecte par le facteur chez le pharmacien

Le facteur collecte les paquets chez le pharmacien durant les plages horaires définies aux Conditions Particulières ou au Devis. Les paquets doivent être prêts à l'arrivée du facteur, afin de lui éviter toute attente.



Le facteur inscrit le nombre de paquets collectés et fait signer le pharmacien sur le terminal postal mobile ou sur un bordereau au format papier dont il remet un exemplaire au pharmacie.

La signature du pharmacien sur le terminal mobile du facteur ou sur un bordereau de dépôt fait foi du nombre de paquets pris en charge par La Poste, ainsi que du jour et de l'heure de la prise en charge. En l'absence de signature du pharmacien, les mentions du terminal mobile ou du bordereau de dépôt de La Poste feront foi entre les Parties.

Le facteur ne pourra assurer la prise en charge des paquets dans l'un ou l'autre cas des suivants :

- Pharmacie fermée. Le facteur laissera alors un avis de prestation dans la boîte aux lettres du pharmacien.
- Adresse de la pharmacie inaccessible ou introuvable ;
- Paquet non – conforme aux conditions de prise en charge de l'article 3 ci-dessus.

## **5.2. Interdiction de stockage des médicaments et impossibilité de livraison**

Les Parties reconnaissent expressément que l'article R5125-49 du code de la Santé Publique fait interdiction à tout transporteur de stocker des médicaments.

Elles s'engagent à respecter cette interdiction et à tout mettre en œuvre pour éviter les impossibilités de livraison.

A cet effet, pour éviter tout stockage de médicament par La Poste, le pharmacien s'engage à :

- Informer le patient des modalités de livraison et de leur conditions (être présent pour une livraison à domicile, posséder une boîte aux lettres normalisée pour une livraison en boîte aux lettres).
- Téléphoner au patient pour l'informer du moment du passage du facteur.
- Demeurer joignable par téléphone être informé par le facteur d'une éventuelle impossibilité de livraison
- S'équiper si possible d'une boîte aux lettres normalisée pour la restitution des éventuels paquets non livrés, si la pharmacie est fermée.

## **5.3. Livraison au patient**

Le facteur livre les paquets, selon le mode de livraison communiqué à La Poste lors de la commande dans le Portail.

### 5.3.1 Livraison en main propre à domicile, chez un tiers ou sur le lieu de travail

Le facteur livre le paquet au destinataire identifié sur l'étiquette, ou le cas échéant aux personnes également présentes à cette adresse.

Les paquets peuvent être remis entre les mains d'un voisin ou du concierge à condition que ces derniers aient été clairement désignés dans la commande passée.

Les paquets peuvent être remis sur le lieu de travail du destinataire :

- soit en main propre, au destinataire en personne dans le hall d'entrée du lieu de travail
- soit à une personne habilitée par l'entreprise à recevoir les livraisons pour le compte des salariés

Le pharmacien devra alors faire désigner par les entreprises acceptant la livraison sur le lieu de travail (ou proposant un service de conciergerie à leur personnel), les personnes habilitées à recevoir les livraisons.

A cet effet, le Client remet à la Poste :

- soit un document par entreprise (sur papier en-tête et signé du responsable de l'entreprise) désignant les personnes habilitées à recevoir les paquets sur le lieu de travail pour le compte des personnels (modèle en annexe 2).
- soit un tableau récapitulatif des entreprises acceptant la livraison sur le lieu de travail, avec le nom de chaque entreprise, son adresse, le lieu de remise, le nom des personnes habilitées à recevoir les livraisons.

La livraison est attestée par la signature, sur le terminal mobile du facteur ou le bordereau de



livraison papier, du destinataire, ou de la personne présente au domicile, ou du tiers désigné, ou de la personne habilitée en cas de livraison sur le lieu de travail. En l'absence de signature, les mentions du terminal mobile ou du bordereau feront foi.

Le destinataire pourra formuler s'il y a lieu des réserves écrites précises sur le nombre ou l'état des paquets livrés, les porter sur le terminal mobile du facteur ou le bordereau de livraison papier et les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans les trois jours ouvrés (Article L133-3 du Code de commerce).

### 5.3.2 Impossibilité de livraison en main propre

En cas d'absence du destinataire, le facteur remet le paquet dans sa boîte aux lettres normalisée. Si le destinataire ne possède pas de boîte aux lettres normalisée, le facteur remet dans la boîte aux lettres un avis de prestation et restitue le paquet le jour même au pharmacien, si la pharmacie est encore ouverte, ou le met dans la boîte aux lettres de la pharmacie au cas où celle-ci serait fermée.

En cas d'absences répétées du destinataire, La Poste se réserve le droit de demander au Client de refuser à l'avenir la livraison en main propre pour ce destinataire et de la remplacer par une livraison en boîte aux lettres

Si le destinataire refuse le paquet, si son adresse est inaccessible ou si le destinataire est introuvable à l'adresse communiquée, le facteur retourne le paquet au pharmacien le jour même.

Toute impossibilité de livraison qui n'est pas due au fait de La Poste donnera lieu à facturation du Client comme si la livraison avait été réalisée.

### 5.3.3 La livraison en boîte aux lettres

Le facteur remet le paquet dans la boîte aux lettres du destinataire. La Poste notifie le destinataire par mail et sms de la réalisation de la livraison.

### 5.3.4 Impossibilité de livraison en boîtes aux lettres

Le facteur ne pourra assurer la livraison dans les cas suivants :

- dimensions du paquet ne permettant pas la remise en boîte aux lettres
- boîte aux lettres déjà pleine
- boîte aux lettres non normalisée
- adresse inaccessible
- boîte aux lettres inaccessible
- destinataire n'habitant pas à l'adresse indiquée

Le facteur dépose alors un avis de prestation dans la boîte aux lettres et restitue le paquet au pharmacien le jour même.

En cas de réclamations répétées du destinataire habituellement livré en boîte aux lettres, La Poste se réserve la faculté de le livrer en main propre, moyennant information préalable du Client par tous moyens. Il appartient alors au Client d'en prendre acte dans la passation des commandes.

## **5.4 Enlèvement chez le patient**

### 5.4.1 Enlèvement en main propre ou en boîte aux lettres de la carte vitale et de l'ordonnance

Le facteur peut procéder à l'enlèvement sous pli clos de l'ordonnance et de la carte vitale du patient, soit en main propre, y compris auprès d'un tiers désigné, soit en boîte aux lettres normalisée.

Les patients doivent passer commande auprès de leur pharmacien, ou de l'organisme social ou de prévoyance. La Poste ne prend pas de commande de la part des patients.

Le pharmacien effectue la commande d'enlèvement dans le Portail Client. Il y précise le jour et la plage horaire d'enlèvement demandés.



Le patient doit :

- Insérer la carte vitale et l'ordonnance dans une enveloppe, et fermer l'enveloppe.
- Apposer sur l'enveloppe une étiquette revêtue des informations suivantes, transmises automatiquement depuis le Portail Client par mail :
  - type de prestation : enlèvement
  - nom et adresse du patient
  - nom et adresse du pharmacien
  - date de l'enlèvement demandé
  - référence de la prestation
  - type d'enlèvement : en main propre ou en boîte aux lettres
- Porter à la main ces informations sur l'enveloppe s'il est dans l'impossibilité d'imprimer l'étiquette reçue par mail, ou ne dispose pas d'adresse mail, auquel cas le pharmacien indiquera sa propre adresse mail dans la commande et informera le patient par téléphone des mentions à porter sur l'enveloppe.

La Poste doit :

- Enlever l'enveloppe à l'adresse indiquée dans la commande, contre signature en cas d'enlèvement en main propre
- Remettre l'enveloppe au pharmacien, soit directement dans son officine, soit dans le site courrier et contre signature sur le terminal mobile postal.
- En cas d'enlèvement en boîte aux lettres, le notifier par mail et sms

Si la pharmacie est fermée, le facteur remet l'enveloppe dans la boîte aux lettres du pharmacien.

#### 5.4.2 Impossibilité d'enlèvement à domicile de la carte vitale et de l'ordonnance

Le facteur ne pourra assurer l'enlèvement dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- patient absent,
- adresse inaccessible ou erronée,
- absence d'enveloppe dans la boîte aux lettres,
- carte vitale et ordonnance non enveloppées ou sous enveloppe en mauvais état apparent

Le facteur laissera dans ces cas un avis de prestation dans la boîte aux lettres du patient. Ces impossibilités d'enlèvement n'étant pas dues au fait de La Poste, le pharmacien sera facturé comme si l'enlèvement avait été réalisé. Par ailleurs, La Poste notifiera au destinataire cette impossibilité d'enlèvement par mail et sms et au Client par mail.

#### **5.5 Livraison de médicaments non remboursés en échange d'un pli clos contenant le chèque de paiement**

Le facteur peut remettre un paquet de médicaments contre un règlement sous pli clos, ou un autre paquet de médicament, et ce, soit en main propre auprès du patient, soit en boîte aux lettres normalisée, y compris auprès d'un tiers désigné.

Le pharmacien devra au préalable :

- Contacter par téléphone le patient pour l'informer de la présence de médicaments non remboursés dans le paquet à livrer par le facteur, du montant à régler et de l'ordre du chèque
- Commander une « prestation d'échange » dans le Portail Client,
- Préparer un paquet contenant l'ordonnance, la carte vitale et les médicaments,
- Coller l'étiquette sur le paquet.

Le patient devra :

- Préparer une enveloppe contenant le chèque ou le paquet à remettre au facteur en échange du paquet confié par le pharmacien.
- Apposer sur l'enveloppe l'étiquette reçue automatiquement par mail ou y porter de manière manuscrite son nom, son adresse ainsi que l'adresse du pharmacien.



Le facteur devra :

- Collecter le paquet chez le pharmacien, le remettre au patient en échange de l'enveloppe contenant le chèque ou du paquet préparé par le patient.
- Remettre en main propre au pharmacien, au jour et dans la plage horaire indiqués à la commande, l'enveloppe contenant le chèque ou le paquet collecté.
- Faire signer le patient et le pharmacien sur le terminal mobile postal pour la livraison et la collecte en main propre.
- En cas de fermeture de la pharmacie, remettre l'enveloppe dans la boîte aux lettres du pharmacien.

Le pharmacien pourra formuler s'il y a lieu des réserves écrites précises sur le nombre ou l'état des enveloppes livrées, les porter sur le terminal mobile du facteur ou le bordereau de livraison papier, et les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans les trois jours ouvrés (*Article L133-3 du Code du commerce*).

## **ARTICLE 6 – NOTIFICATION SMS OU MAIL DE DE LA LIVRAISON OU DE L' ENLEVEMENT EN BOITE AUX LETTRES OU DE TOUTE IMPOSSIBILITE DE PRESTATION**

La Poste notifie par mail et sms au patient destinataire la réalisation de la livraison, ou l'enlèvement en boîtes aux lettres normalisée. Cette notification fait foi de livraison ou de l'enlèvement.

En cas d'impossibilité de réaliser la prestation en main propre ou en boîte aux lettres, une notification par sms et mail est envoyée au patient ainsi que par mail au pharmacien.

Si le patient ne possède pas d'adresse mail ou de numéro de téléphone, le pharmacien s'engage à renseigner ses propres coordonnées lors de la commande dans le Portail Client, pour recevoir les notifications et en informer le patient.

## **ARTICLE 7 – SERVICE APRES-VENTE**

Pour toute question liée à l'utilisation du Portail Client, le pharmacien peut se reporter à la foire aux questions présente en ligne. S'il n'y trouve pas la réponse souhaitée, il peut remplir un formulaire de contact en ligne qui sera redirigé à l'adresse mail du service client : [nsp@serviceclient.eservices-laposte.fr](mailto:nsp@serviceclient.eservices-laposte.fr)) ou contacter un conseiller clientèle au 08 92 68 24 01.

En cas de réclamation relative à une prestation, le pharmacien est invité à contacter le Service Clients Entreprises de La Poste en composant le **3634 (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h (0,30 euros par minute +prix d'appel))**.

Le Service Clients prendra en charge la réclamation et l'orientera pour traitement vers le site courrier local concerné. Le pharmacien peut également se rapprocher de son interlocuteur commercial.

Si La Poste a connaissance de réclamations des patients, elle s'engage à les rediriger vers le pharmacien qui a souscrit le Contrat, celui-ci restant seul responsable de la relation avec son patient et du traitement de la réclamation.

## **ARTICLE 8 – REGLES DE SECURITE**

La manipulation des paquets ne doit présenter aucun caractère de dangerosité.

Le conditionnement des médicaments devra permettre d'en éviter la détérioration, le bris ou l'ouverture pendant le transport.

Le pharmacien veille à ce que les conditions de transport soient compatibles avec la bonne conservation des médicaments, produits ou objets confiés à La Poste.

Les médicaments remis à La Poste doivent être en mesure d'être conservés à température ambiante (définition de l'AFSSAPS sur la température dite « ambiante » : entre 8° et 25°), quelle que soit la saison.

La Poste n'est pas en mesure de garantir la conservation des médicaments entre 8° et 25°, en cas de canicule ou de forte baisse des températures, ce que le pharmacien reconnaît et accepte. En effet le facteur effectuant de multiples arrêts, il est difficile de conserver une température



constante dans le véhicule.

En cas de températures extrêmes, le pharmacien devra confier à La Poste uniquement des médicaments supportant ces températures, ou à défaut demander de suspendre momentanément le service.

Si le pharmacien dépose les paquets dans le site courrier local dont il dépend et accède avec son véhicule au quai de (dé)chargement, il pourra être amené à signer le protocole de sécurité du site courrier, en application des articles R 4515-4 à R 4515-11 du code du travail.

## **ARTICLE 9 - ENGAGEMENTS DE LA POSTE**

Pour l'exécution du Contrat, La Poste s'engage à :

- Respecter la confidentialité et la sécurité des informations et données auxquelles elle a accès dans le cadre du Contrat.
- Reconnaître que les informations contenues dans les enveloppes et les paquets sont des données couvertes par le secret professionnel et le secret médical, dont la violation est sanctionnée par les articles 226-13 et suivants du Code pénal.
- S'interdire expressément, et interdire à l'ensemble de son personnel, d'ouvrir les enveloppes remises par les patients et les paquets de médicaments, et d'en prendre connaissance de quelque manière que ce soit et pour quelque motif que ce soit.
- Reconnaître que les données des patients transmises à La Poste pour la passation et le suivi des commandes, sont la propriété exclusive du pharmacien, sont strictement nécessaires à la réalisation du Contrat et permettent en conséquence uniquement d'identifier le nom, le numéro de téléphone et l'adresse des patients.
- S'interdire expressément toute divulgation, de quelque nature et de quelque manière que ce soit, des informations relatives aux commandes reçues sur son Portail client et à leur exécution.
- Préserver la confidentialité des informations échangées et des données à caractère personnel transmises en application des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; prendre toutes mesures nécessaires pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.
- Ne réclamer aucun pourboire.
- Se limiter strictement à l'exécution des prestations décrites au Contrat, permettant la livraison à domicile de médicaments humains par un transporteur, prévue aux articles R5125-47 à R5125-49 du code de la santé.
- S'interdire expressément toute dispensation à domicile, acte réservé au pharmacien, et défini par l'article 4235-48 du code de la santé comme de l'analyse d'ordonnance, de l'information et du conseil nécessaires au bon usage du médicament
- S'interdire expressément toute opération que la loi réserve au pharmacien, (telle que préparation ou fabrication des médicaments, produits et objets de santé, vente et dispensation au public), ou aux autres professionnels de santé (tels que exploitant, dépositaire, grossiste ou distributeur ou courtier de médicaments).
- S'interdire toute immixtion dans le choix du pharmacien par le patient, et dans leur relation;
- S'interdire toute prise de commande des patients ou encaissement de paiement de leur part.

## **ARTICLE 10 – RESPONSABILITE - FORCE MAJEURE**

### **Responsabilité**

Chaque Partie ne sera responsable que des dommages directs résultant de ses manquements dans le cadre du Contrat, à ou de clientèle.

Le pharmacien s'engage à informer, au préalable, les patients des conditions de livraison, d'enlèvement et d'échange.

Proxi course Santé est un service de transport hors envoi postal, et sous licence de transport intérieur de marchandises par route pour compte d'autrui, délivrée à La Poste le 11 février 2015 sous le numéro 2015/11/0000767.



La Poste ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en raison du contenu des paquets. Le pharmacien s'engage en conséquence à vérifier que le conditionnement et l'emballage des médicaments sont appropriés à leur nature et à la réglementation qui leur est applicable, ainsi qu'aux règles, principes, codes déontologiques, chartes et bonnes pratiques de la profession, et aux conditions du présent Contrat.

En cas de manquement du pharmacien à ses obligations (problèmes liés au conditionnement des produits, erreurs sur les médicaments à livrer...), La Poste ne saurait en être responsable auprès des patients et ne traite pas leurs réclamations.

En cas de perte ou dommage causé par La Poste aux paquets pris en charge, à l'exclusion de tout dommage causé au seul emballage, une indemnité forfaitaire de 69€ par prestation commandée, quel que soit le nombre de paquets, sera versée au pharmacien.

En cas de non-respect du jour et de la plage horaire demandés lors de la commande, La Poste remboursera le prix de la prestation concernée, à l'exclusion de toute autre indemnité. Le montant du remboursement pourra s'imputer sur le montant de la facture mensuelle sous forme d'avoir pour les clients qui font l'objet d'un prélèvement. Pour les clients ayant réglé par carte bancaire, le remboursement sera recredité sur la carte bancaire ou fera l'objet d'un virement.

La Poste ne sera tenue à aucun remboursement ou indemnité en cas de force majeure, d'absence ou refus du patient, d'adresse inaccessible ou erronée, ou pour tout autre raison qui ne serait pas imputable à la Poste.

#### **Force majeure**

La responsabilité des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure, telle qu'entendue au sens de l'article 1218 du code civil.

En cas d'empêchement temporaire de prestation pour cause de force majeure (restriction de circulation, intempéries, incendie...), La Poste, en informera au plus vite le Client et confirmera cette information par écrit.

Si le Client en est informé après la prise en charge des paquets, le site courrier local de La Poste, à ses frais, les ramènera au pharmacien. L'information des destinataires est à la charge du Client.

La Poste s'efforcera de reprendre ses prestations dans les meilleurs délais.

Le Contrat sera suspendu pendant la durée de l'empêchement.

Si l'impossibilité de réaliser les prestations perdure au-delà de trente jours calendaires, les Parties pourront convenir d'une résiliation du Contrat sans pénalité ou responsabilité de part et d'autre.

## **ARTICLE 11 – RESILIATION-MODIFICATION**

### **11.1 Démarrage des prestations**

Les commandes de prestations pourront débuter 7 jours (hors samedi, dimanche et jours fériés) après la signature du Contrat.

### **11.2 Durée**

Le Contrat est conclu pour une durée initiale d'un an à compter de la date d'effet indiquée aux Conditions Particulières de Vente et sera ensuite renouvelable, à chaque date anniversaire, par tacite reconduction, pour une année sauf dénonciation écrite par préavis d'au minimum un (1) mois par lettre recommandée avec avis de réception.

### **11.3 Résiliation**

Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties à tout moment moyennant un préavis écrit de deux (2) mois.

Par ailleurs, le non-respect par l'une des Parties de ses obligations définies au Contrat autorise l'autre partie à résilier le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter, sauf en cas de force majeure.



Le non-respect par le Client, notamment des conditions d'admission (article 3), des conditions d'utilisation du Portail ou de passation des commandes (article 4) ou des conditions de paiement (article 14), ou des règles de sécurité (article 8), de communication (article 16) et de confidentialité (article 17) sera susceptible d'entraîner la résiliation de plein droit du Contrat aux torts exclusifs du Client.

La résiliation du Contrat prendra effet 8 jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à la Partie défaillante, restée infructueuse.

Si l'une des parties résilie le Contrat pour quelle que cause que ce soit, le dernier mois facturé sera celui au cours duquel la résiliation aura pris effet.

#### **11.4 Modification**

Pendant la durée du Contrat, le pharmacien s'engage lorsqu'il identifie une forte variation des volumes de commandes à venir, ou encore un élargissement de la zone géographique, à en informer la Poste. Ces modifications sont soumises à une étude de faisabilité par La Poste, et, si elles sont acceptées par les Parties, feront l'objet de la résiliation du Contrat en cours et de la signature d'un nouveau Contrat.

### **ARTICLE 12 – CONDITIONS FINANCIERES**

#### **12.1 Tarifs**

Les tarifs du service sont déterminés en fonction :

- de la prestation commandée : livraison, enlèvement, échange
- du mode de prise en charge : dépôt ou collecte
- du mode de mise à disposition du pharmacien des enveloppes ou paquets collectés auprès des patients : retrait par le pharmacien dans le site courrier local de La Poste ou remise par le facteur à la pharmacie.

Les tarifs comprennent trois tranches de poids : 0 -5kg, 5-10kg et 10-15kg  
Ils sont soumis à la TVA au taux normal en vigueur.

Les tarifs détaillés figurent en annexe 1.

#### **12.2 Modification tarifaire**

Les tarifs sont susceptibles d'évolution. Un mois au moins avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, La Poste en informera le pharmacien par tous moyens. Dans ce délai, le pharmacien dispose de la faculté de résilier le Contrat par tout moyen écrit. A défaut de résiliation dans ce délai, le pharmacien est réputé avoir accepté l'application de ces nouveaux tarifs à compter de l'entrée en vigueur indiquée.

### **ARTICLE 13 - FACTURATION**

Pour tout paiement par prélèvement, La Poste adressera au pharmacien une facture mensuelle correspondant aux prestations effectuées dans le cadre du Contrat.

La facture sera adressée en un exemplaire à l'adresse de facturation transmise par le pharmacien et indiquée aux Conditions Particulières ou au Devis. La facture sera également consultable et téléchargeable sur l'espace « Mes factures » du Portail Client.

Pour tout paiement en ligne par carte bancaire, La Poste mettra à disposition la facture correspondante, en consultation et téléchargement, sur l'espace « Mes factures » du Portail Client.

Le pharmacien devra indiquer à La Poste, dans les plus brefs délais, toute modification éventuelle de son adresse de facturation. Ce changement fera l'objet d'un avenant au Contrat.

Le pharmacien accepte que lui soit facturée toute non réalisation d'une prestation, non due au fait de La Poste et ayant cependant entraîné le déplacement du facteur à l'adresse d'un Patient.



#### Modalités de facturation en cas de résiliation du Contrat :

Si l'une des parties résilie le Contrat pour quelle que cause que ce soit, le dernier mois facturé sera celui au cours duquel la résiliation aura pris effet.

### **ARTICLE 14 -PAIEMENT**

#### **14.1 Conditions de paiement**

##### 14.1.1 Clients soumis aux règles de la comptabilité publique

Les conditions de paiement sont différentes selon que le Client est soumis ou non aux règles de mandatement préalable pour l'exécution des dépenses.

Si le Client est soumis aux règles de la comptabilité publique, outre l'avenant aux conditions de paiement du Contrat, l'un des trois imprimés doit être fourni et annexé au Contrat :

- SP1 pour l'organisme soumis au mandatement préalable
- SP2 pour l'organisme soumis à la régie d'avance
- SP3 en cas d'absence de mandatement préalable

Les parties conviennent que les règlements interviennent selon les cas dans les conditions prévues à l'un des trois documents précités.

##### 14.1.2 Client soumis aux règles de la comptabilité privée

###### 14.1.2.1 Paiement par prélèvement SEPA

Le Client s'engage à communiquer ses coordonnées bancaires. Il s'engage à communiquer à La Poste par écrit et avant le 20 du mois, toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé du compte ou d'établissement bancaire).

Le règlement s'effectue par prélèvement SEPA Core Direct Debit dans un délai de dix jours à compter de la date d'émission de la facture sur le compte bancaire domicilié en France et désigné par le Client. Lors de la signature des présentes, le Client fournit à La Poste un Mandat de prélèvement SEPA ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN. Le Client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement à la date fixée.

Les Parties conviennent expressément que la notification préalable de chaque prélèvement sera réalisée par La Poste dans un délai minimal de 7 jours ouvrés, samedi exclu, avant la date du prélèvement.

Le Client s'engage à communiquer à La Poste par écrit et avant le 20 du mois, toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé du compte, de changement d'établissement bancaire).

Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du mandat de prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de La Poste par le Client au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception qui précise notamment la référence unique de mandat (RUM) concernée ainsi que la dénomination du Contrat. Si le Client révoque son mandat de prélèvement sans en fournir un nouveau qui permette à La Poste de procéder aux prélèvements, La Poste se réserve le droit de résilier le Contrat ou de demander le paiement comptant par chèque de banque lors de chaque commande.

###### 14.1.2.2 Paiement en ligne par Carte Bleue

Le Client a la possibilité de payer en ligne par Carte Bleue lors de la commande des prestations sur le Portail Client. Cette modalité de paiement bénéficie du dispositif 3D-Secure : au moment du paiement, l'utilisateur s'identifie en tant que titulaire de la carte bancaire en saisissant un code de sécurité à usage unique, reçu par sms.

## 14.2 Incident de paiement

Tout incident de paiement est passible de pénalités de retard ainsi que de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 et le décret du 2 octobre 2012.

Par incident de paiement, les parties entendent notamment tout retard de paiement, paiement partiel de la créance, rejet du prélèvement ou du chèque ou annulation du prélèvement déjà effectué.

Le montant de l'indemnité pour frais de recouvrement est de 40€ par facture impayée sauf indemnisation complémentaire demandée et justifiée par La Poste conformément aux textes cités ci-dessus. L'indemnité pour frais de recouvrement n'est pas due lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance.

Les pénalités de retard seront calculées depuis la date d'échéance jusqu'au jour du paiement effectif, y compris dans l'hypothèse d'un prélèvement ayant fait l'objet d'une annulation de la part du Client après qu'il ait été réalisé.

Le montant des pénalités de retard résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités seront payables à réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

En outre, tout incident de paiement entraînera de plein droit la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toute autre créance non encore échue. De plus, il sera dû de plein droit sur les sommes rendues exigibles par l'effet de la déchéance du terme, des pénalités de retard calculées au même taux que ci-dessus, à compter du jour de l'exigibilité.

Après mise en demeure restée sans effet, quinze jours ouvrables après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, le Client, devra, en sus du montant principal, payer à titre de clause pénale un montant de 15% des sommes restant dues, sans préjudice des pénalités de retard susmentionnées.

Enfin, dans l'hypothèse où le non-paiement partiel ou total est constaté, la résiliation du Contrat peut intervenir de plein droit dans les conditions définies à l'article 11.3 ci-dessus.

D'une manière générale, le Client doit présenter toutes garanties de solvabilité. Cette condition doit être remplie à tout moment des relations contractuelles.

A cet effet et afin de procéder à l'analyse de la solvabilité du Client, La Poste pourra exiger, à tout moment, la fourniture des comptes sociaux certifiés dans les six mois suivant la date de clôture comptable, par le commissaire aux comptes du Client ou par son expert-comptable s'il n'a pas de commissaire aux comptes.

Le non-respect de cette obligation entraînera automatiquement une interprétation négative de la situation financière du Client. Dans ce cas, La Poste pourra exiger la constitution d'un dépôt de garantie ou la fourniture d'une garantie bancaire (caution ou garantie à première demande) dans les conditions définies ci-après.

La Poste apprécie le risque financier que constitue le contractant à partir notamment des éléments ci-après :

- la solvabilité intrinsèque (éléments quantitatifs bilanciaux et d'exploitation et leur évolution par rapport aux éléments qualitatifs tels que l'existence de privilèges par exemple) ;
- le comportement de paiement (existence d'incidents de paiement) ;
- l'antériorité de la société contractante.

Si la situation financière du Client risque de compromettre le paiement des prestations, La Poste peut lui demander la constitution d'un dépôt de garantie ou la fourniture d'une garantie bancaire comme précisé ci-dessus et/ou le règlement au comptant par chèque de banque des prestations, et ce

- lors de la signature du Contrat
- suite à toute détérioration de la solvabilité du Client (incident de paiement, analyse financière défavorable...) au cours de l'exécution du Contrat.



En cas de non constitution du dépôt de garantie ou de non fourniture de la garantie bancaire au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la demande de La Poste formulée par lettre recommandée avec avis de réception, La Poste est en droit d'exiger un paiement comptant par chèque de banque et/ou de refuser toute nouvelle commande.

Après avoir mis en œuvre le dépôt de garantie ou la garantie bancaire initialement constitué(e) par le Client, La Poste est également en droit de demander ensuite au Client de reconstituer la garantie bancaire ou le dépôt de garantie dans un délai de quinze jours calendaires maximum à compter de la compensation. A défaut de respecter ce délai, La Poste est en droit d'exiger un paiement comptant par chèque de banque et/ou de refuser toute nouvelle commande.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Son remboursement ou la décharge de la garantie bancaire prévue ci-dessus, intervient en cas de résiliation du contrat et sous réserve de l'entier paiement des sommes dues à La Poste dans le cadre du Contrat.

## **ARTICLE 15 – DONNEES PERSONNELLES –**

### **15.1 DEFINITION**

Données à caractère personnel : désigne toute donnée relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

### **15.2 SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La Poste prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel.

La Poste s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques identifiés et communiqués par le Client.

La Poste s'engage en particulier à :

- Mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de protéger les Données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte accidentelle, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé ;
- Ne rendre accessibles et consultables les Données à caractère personnel traitées qu'aux seuls personnels dûment habilités en raison de leurs fonctions et qualité, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions ;
- Notifier au Client, sous 48 heures à partir du moment où elle en a connaissance, toute violation de Données à caractère personnel.

Dans ce contexte la Poste communiquera au Client tous les éléments dont elle dispose concernant les conditions entourant cette violation de Données à caractère personnel et notamment la nature et l'étendue des Données à caractère personnel impactées, le nombre de personnes concernées, les conséquences probables et les conditions techniques dans lesquelles la violation a eu lieu.

A l'issue des prestations les données sont conservées par La Poste pendant une durée de 13 mois uniquement afin de disposer d'une preuve en cas de réclamation. A l'expiration de ce délai La Poste s'engage à détruire l'ensemble des données à caractère personnel traitées.

### **15.3 COMMUNICATION A DES TIERS**

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.

### **15.4 TRANSFERTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE**

Les Données personnelles sont hébergées en France.

La Poste a confié les opérations de maintenance des applications traitant ces données à un prestataire informatique reconnu européen dont certaines équipes sont situées au Maroc. Ce





transfert de données est encadré par les BCR et les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne garantissant la protection des données à caractère personnel.

La Poste a imposé à son prestataire les mêmes obligations que celles fixées au présent Contrat pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données à caractère personnel.

### **15.5 AUDIT**

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct de La Poste, afin de s'assurer du respect des obligations de La Poste.

Il est convenu entre les Parties que le Client ne pourra réaliser un audit qu'une fois par an et devra procéder à un tel audit durant les heures d'ouverture, sans toutefois que l'audit ne puisse perturber les activités de La Poste

Dans ce cas, le Client communiquera à la Poste au moins un mois avant toute demande d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit.

Toutefois, sauf en cas de manquement avéré et justifié, la Poste pourra produire le résultat d'un audit précédent réalisé par un tiers sur le même périmètre et datant de moins de 12 mois en lieu et place de l'audit demandé par le Client. Dans ce cas, la Poste sera réputé avoir satisfait le droit d'audit du Client.

La Poste pourra refuser pour motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit. En cas de refus, les Parties se rencontreront afin de s'accorder sur la désignation de l'auditeur. Tout différend sera porté devant les juridictions compétentes.

La Poste collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera les éléments nécessaires à la réalisation de l'audit.

### **ARTICLE 16 – COMMUNICATION PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Parties s'engagent réciproquement à respecter l'image de marque et la réputation l'une de l'autre et à ne pas y porter atteinte de quelque manière que ce soit.

Elles conservent chacune la propriété exclusive et l'usage de leurs marques, enseignes, signalétiques, logos et signes distinctifs.

Chaque Partie s'engage à respecter l'intégralité des droits de l'autre Partie sur ses marques et logos, et notamment s'interdit de susciter une quelconque confusion dans l'esprit du public quant aux relations d'affaires les unissant, à quelque fin que ce soit, et par quelque mode que ce soit.

Toute utilisation des marques, logos, emblème, modèle ou signe distinctif appartenant à l'une ou à l'autre des Parties, toute concession de quelque manière que ce soit d'un quelconque droit à un tiers devra faire l'objet d'une autorisation expresse et préalable de l'autre Partie.

Chaque Partie s'engage à ne pas faire figurer, à côté du logo de l'autre Partie, le logo et/ou tout autre signe distinctif d'un concurrent de cette dernière.

La Poste est propriétaire du Portail Client, du web service et plus généralement des moyens mis en œuvre pour exécuter le Contrat.

A compter de la date de résiliation ou de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, les Parties devront cesser, à cette date, toute utilisation de la marque et du logo de l'autre Partie.



## **ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE**

Les Parties sont réciproquement soumises à une obligation de secret et de confidentialité.

Chaque Partie qui, à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat, a reçu communication d'informations, documents ou objets quelconques, est tenue de maintenir secrète et confidentielle cette communication et son contenu. Chaque Partie s'engage, en conséquence, à ne les faire connaître à aucune tierce personne, ni à les utiliser à d'autres fins que celles mentionnées au Contrat sans avoir reçu au préalable l'autorisation écrite de l'autre Partie.

Seuls échappent à cette obligation de secret et de confidentialité les informations, documents ou objets tombés officiellement dans le domaine public, diffusés au public préalablement à cette communication ou signalés comme non confidentiels par la Partie qui effectue la communication.

Ces obligations perdureront pendant deux (2) ans à compter de la fin du Contrat. Cependant, aucune des Parties n'est tenue à une quelconque obligation de confidentialité en cas d'obligation légale ou de décision de justice de fournir des informations confidentielles à une autorité publique ou à un tiers.

En cas de cessation des relations contractuelles entre les Parties pour quelque cause que ce soit, les informations sont, soit rendues à la partie originaire de ces informations, soit détruites, ce qui ne libère aucune des Parties des obligations de confidentialité du Contrat.

## **ARTICLE 18 – CONVENTION DE PREUVE**

Le Contrat sera signé de manière manuscrite ou électronique via Contrialia. En application des articles 1365 et suivants du Code Civil, les parties acceptent et reconnaissent la parfaite validité du Contrat formé sur support électronique. Ainsi, les parties acceptent à titre d'éléments déterminants de leur engagement, de signer électroniquement le Contrat conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code Civil et du décret du 30 mars 2001. Les éléments de preuve de la formation et de la signature de ce Contrat seront transmis à chaque signataire sous la forme électronique.

Dans le cadre du Contrat, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la transmission dématérialisée de données par courrier électronique, par le Portail Client ou encore par échange de données informatisées.

Tout échange de données dématérialisées doit donner lieu à un accusé de réception permettant de prouver que les données ont bien été transmises entre les Parties.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments susvisés, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que ceux-ci ne peuvent constituer une preuve.

## **ARTICLE 19 – ASSURANCE**

Chacune des Parties garantit à l'autre Partie qu'elle est titulaire d'une Assurance Responsabilité Civile exploitation/professionnelle contractée auprès d'une compagnie notoirement solvable, ayant son siège social dans l'Union Européenne, la couvrant pour les dommages qui pourraient être causés à l'autre Partie ou aux tiers, qui pourraient résulter directement des engagements pris au titre du Contrat et de ses suites éventuelles.

Chaque Partie fournira à la demande de l'autre Partie une attestation d'assurance attestant de cette couverture.



## **ARTICLE 20 – DROIT APPLICABLE-DIFFERENDS**

Le Contrat est régi pour son interprétation et son exécution par le droit français.  
A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la validité, l'exécution, l'interprétation, l'extinction du Contrat, sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents.

## **ARTICLE 21 – COMPOSITION DU CONTRAT**

Le Contrat est composé :

- Des présentes **conditions générales de vente**
- Des **conditions particulières de vente ou du Devis** précisant les coordonnées du client, les services choisis et leurs conditions de mise en œuvre (zone de livraison, jours et plages horaires ; mode de commande dans le Portail client de La Poste)
- Des **annexes** suivantes :
  - Annexe 1 : Tarif des prestations
  - Annexe 2 : Modèle d'habilitation par une entreprise à recevoir des paquets de médicaments pour ses personnels sur le lieu de travail
  - Annexe 3 : Modèle d'étiquettes

**ANNEXE 1 : TARIFS « PROXI course Santé »**

Les tarifs sont établis en fonction de 3 tranches de poids et du type de prestation commandée.

Livraison de proximité à domicile de médicaments (1)

Poids (2) jusqu'à	TARIF € HT PAR LIVRAISON	
	Avec collecte (3)	Sans collecte (4)
5,00 kg	4,50	3,50
10,00 kg	6,50	5,50
15,00 kg	8,50	7,50

(1) médicaments d'officine (hors médicaments sous température dirigée) **ou enveloppe fermée liée à la livraison de médicaments** (ex : ordonnance)

(2) Réparti en 1 à 3 paquets. Par exemple, pour une livraison de 12 Kg, il est possible de constituer 2 paquets de 6 kg pour un tarif global de 8,50€ HT avec collecte ou 7,50 € HT sans collecte.

(3) Livraison avec collecte : le facteur effectue la livraison de médicaments de la pharmacie au destinataire, ou du destinataire à la pharmacie

(4) Livraison sans collecte : le facteur effectue la livraison de médicaments du site courrier au destinataire ou du destinataire au site courrier. Le pharmacien vient déposer ou chercher les médicaments sur le site courrier.



## **ANNEXE 2 : HABILITATION A PRENDRE LIVRAISON DE PAQUETS DE MEDICAMENTS POUR LES PERSONNELS SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

*Sur papier à en-tête de l'entreprise acceptant la livraison sur lieu de travail au profit des personnels*

Je soussigné *prénom, nom*, agissant en qualité de *fonction*  
De l'entreprise *nom, adresse, forme, immatriculation*  
Et déclarant avoir tous pouvoirs à l'effet des présentes

J'accepte que La Poste livre les paquets scellés de médicaments pour les personnels de l'entreprise dans mes locaux situés ...

(1)\*Les paquets scellés et étiquetés au nom des destinataires seront remis en main propre aux destinataires dans le hall d'entrée, sur appel de la personne de l'accueil, ou sur appel du facteur s'il dispose des coordonnées du destinataire



(2)\*Les paquets seront remis aux personnes suivantes que j'habilite à recevoir les livraisons (et/ou enlèvements ou échanges) : noms, prénoms.

Je reconnais que la remise par La Poste contre signature aux personnes ci-dessus habilitées fait foi de la livraison par la Poste.

Je m'engage à ce que les paquets ainsi remis aux personnes personnels habilités soient mis à la disposition de leurs destinataires.

Fait à                    le

**ANNEXE 3 : MODELES D'ETIQUETTES**

 <b>Proxi</b> <i>course</i>	<b>LIVRAISON</b>
<b>EXPÉDITEUR</b>	
<p>Nom/prénom/raison sociale du pharmacien :</p> <p>Numéro et libellé de la voie :</p> <p>Code postal/localité :</p>	<p>Date de prestation : Plage horaire : Horaires d'ouverture :</p> <p>Référence client :</p> <p>Numéro de commande : Type de remise:</p> <p>Contenant n° ..... /.....</p>
	<b>DESTINATAIRE</b>
<p>Nom/prénom/raison sociale : N° appt/étage/couloir/escalier : Entrée/bâtiment/résidence : Numéro et libellé de la voie : BP/Lieu dit : Code postal/localité:</p> <p><b>Nom / prénom bénéficiaire (en cas de livraison à un tiers désigné par le bénéficiaire ou sur le lieu de travail du bénéficiaire) :</b></p>	
 <p>LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS</p>	



# Proxi course

## ENLEVEMENT

### EXPÉDITEUR

Nom/prénom :  
N° appt/étage/couloir/escalier :  
Entrée/bâtiment/résidence :  
Etage :  
Numéro et libellé de la voie :  
  
BP/Lieu dit :  
Code postal/localité:

Date de prestation :  
Plage horaire :

Référence client :

Numéro de commande :  
Type de remise:

Contenant n° ..... /.....

### DESTINATAIRE

Nom/prénom/raison sociale du pharmacien :

Numéro et libellé de la voie :

Code postal/ localité



## EXPÉDITEUR

Nom/prénom/raison sociale du  
pharmacien :

Numéro et libellé de la voie :

Code postal/localité :

Date de prestation :

Plage horaire :

Horaires d'ouverture :

Référence client :

Numéro de commande :

Type de remise:

Contenant n° ..... /.....

## DESTINATAIRE

Nom/prénom/raison sociale :

N° appt/couloir/escalier :

Entrée/bâtiment/résidence :

Etage :

Numéro et libellé de la voie :

BP/Lieu dit :

Code postal/localité:

**Nom / prénom du bénéficiaire (en cas d'échange chez un tiers désigné  
par le bénéficiaire) :**



**EXPÉDITEUR**

Nom/prénom :  
N° appt/couloir/escalier :  
Entrée/bâtiment/résidence :  
Etage :  
Numéro et libellé de la voie :  
  
BP/Lieu dit :  
Code postal/localité:

Date de prestation :  
Plage horaire :

Référence client :

Numéro de commande :  
Type de remise:

Contenant n° ..... /.....

**DESTINATAIRE**

Nom/prénom/raison sociale du pharmacien :

Numéro et libellé de la voie :

Code postal/ localité