

Condition d'utilisation de la boutique en ligne – FresuCare AG

Ce site web a été conçu et publié par l'entreprise FresuCare AG, dont le siège se trouve à l'adresse Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, en Suisse, inscrite au registre du commerce du canton de Lucerne sous le numéro CHE-202.380.329 («**nous**», «**notre**», etc.).

L'utilisation de cette boutique en ligne, ainsi que du compte clientèle, est soumise aux conditions suivantes. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces conditions, nous vous prions de ne pas continuer à utiliser cette boutique en ligne ou de ne pas y revenir. En utilisant la boutique en ligne ou en acceptant ces conditions dans le cadre de l'ouverture d'un compte clientèle, vous déclarez explicitement que vous avez eu accès à ces conditions et que vous les acceptez.

Nous nous réservons le droit de modifier tout ou partie des présentes conditions d'utilisation à tout moment et sans préavis. Sauf notification expresse, les nouvelles conditions s'appliquent immédiatement à toutes les informations, indications, marchandises et prestations figurant sur ce site web. Si vous continuez à l'utiliser, cela signifie que vous acceptez les modifications. Si vous avez ouvert un compte clientèle sur le site, on vous informera par e-mail de toute modification des conditions d'utilisation. On considère que vous les acceptez si vous ne refusez pas les conditions d'utilisation dans les 14 jours suivant la réception de l'e-mail, en désactivant ou en supprimant votre compte clientèle.

1 Limitation de l'utilisation

Vous utilisez la boutique en ligne sous votre propre responsabilité et êtes donc personnellement responsable du respect des dispositions légales nationales en vigueur dans votre pays. Cela s'applique en particulier au cas où l'accès ou l'utilisation de la boutique en ligne serait éventuellement interdit par la loi dans certains pays. Dans ce cas, l'utilisation est interdite.

2 Protection des données

Lorsque vous visitez notre boutique en ligne, certaines données sont automatiquement collectées (p. ex. cookies, audimétrie web, etc.). Les dispositions relatives à la protection des données sont donc valables lors de la visite et de l'utilisation de notre boutique en ligne. Vous trouverez les dispositions relatives à la protection des données ici.

3 Dispositions particulières relatives au compte clientèle

3.1 Généralités

L'accès à la boutique en ligne n'est possible qu'avec un compte clientèle. Pour vous connecter à votre compte clientèle, vous aurez besoin de votre adresse e-mail ainsi que d'un mot de passe («**données de connexion**»).

Vous êtes responsable de la confidentialité de vos données de connexion.

3.2 Fonctionnalités du compte clientèle

Différentes fonctionnalités sont disponibles dans le compte clientèle. Par exemple, un formulaire de commande individuel est créé pour vous. Les fonctionnalités du compte clientèle peuvent être complétées ou modifiées en permanence.

3.3 Inscription et activation

La création et l'utilisation d'un compte clientèle sont gratuites. Nos partenaires, ainsi que les patientes et patients de Suisse peuvent prendre contact avec nous (par e-mail à customercare@fresucare.ch ou par téléphone au [0800 820 290](tel:0800820290)) pour ouvrir un compte clientèle. En principe, un seul compte clientèle peut être ouvert par personne.

L'utilisation du compte clientèle et de ses fonctionnalités nécessite une inscription.

Nous avons besoin des données suivantes de la part des professionnelles et professionnels de la santé pour mener à bien leur inscription: saisie de votre prénom et de votre nom, de votre adresse e-mail correcte (adresse professionnelle), d'un mot de passe ainsi que du nom et de l'adresse de votre employeur actuel.

Nous avons besoin des informations suivantes de la part des patientes et patients: prénom et nom de famille, date de naissance, prénom et nom de la personne responsable légale (pour les personnes mineures), établissement de soins compétent (pour les patientes et patients bénéficiant de soins hospitaliers), type de patiente ou de patient (produit nutritif à boire/SNO, alimentation entérale par sonde, alimentation parentérale, autre), nom de la ou des assurances compétentes (p. ex. nom de la caisse maladie ou de l'office AI compétent), numéro d'assurance et numéro de carte d'assurance. Sinon, ces données peuvent aussi être téléchargées en pièce jointe sous la forme d'une demande de garantie de prise en charge des coûts, à condition que toutes les informations nécessaires y figurent.

Vous garantisiez et déclarez que toutes les données fournies pour l'inscription sont correctes et que vous tenez toujours à jour les données du compte clientèle. Nous ne

pouvons pas déterminer avec certitude si vous êtes réellement la personne que vous prétendez être. C'est pourquoi nous n'assumons aucune responsabilité quant à l'identification correcte de la personne inscrite. Quand vous aurez saisi vos données pour l'ouverture du compte clientèle, vos données seront vérifiées et validées par le service clientèle compétent. Dès que cela sera fait, vous recevrez un message de confirmation avec vos données d'accès. De plus, vos données seront transférées dans notre CRM (outil de gestion de la relation clientèle). Une fois que le processus d'inscription est terminé, nous mettons à votre disposition le compte clientèle conformément aux présentes conditions d'utilisation sur une base non exclusive et non transférable pour la durée de ces conditions d'utilisation, et ce pour une utilisation à des fins personnelles.

Le compte clientèle est personnel. Vous vous engagez à garder vos données de connexion secrètes et à ne pas les communiquer à un tiers ni à autoriser un tiers à utiliser votre compte clientèle. Si vous avez des raisons de penser que votre compte clientèle a fait l'objet d'un accès non autorisé, vous vous engagez à nous en informer immédiatement. Nous déclinons toute responsabilité pour les éventuels dommages résultant du fait que vous ne gardez pas vos données de connexion secrètes, que vous autorisez un tiers à utiliser votre compte clientèle, que vous utilisez les données de connexion d'un tiers ou que vous ne nous contactez pas si vous pensez qu'une personne non autorisée a eu accès à votre compte.

Nous nous réservons le droit de refuser la création d'un compte clientèle ou de le supprimer s'il existe des indices de comportement incorrect.

3.4 Exclusion de garantie et limitation de responsabilité dans le cadre du compte clientèle

En complément du point 4 des présentes conditions d'utilisation, les dispositions suivantes s'appliquent: nous nous efforçons en permanence d'actualiser le compte clientèle et les fonctionnalités associées et de respecter un niveau de qualité élevé les concernant. Les prestations prévues par les présentes conditions d'utilisation vous sont fournies à titre gracieux. Par conséquent, nous ne garantissons pas que le compte clientèle et les fonctionnalités associées ne présentent pas de défauts ou qu'ils seront disponibles pour vous sans interruption. Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation que vous faites de votre compte clientèle. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects (tels que la perte de données, les dommages consécutifs, les réclamations de tiers ou le manque à gagner) liés à l'utilisation des fonctionnalités du compte clientèle ou aux services que nous fournissons, sauf s'il est prouvé que ces dommages ont été causés intentionnellement ou par négligence grave de notre part.

3.5 Droits d’auteur et autres droits de propriété intellectuelle

Le compte clientèle est protégé par les droits d’auteur. Il est interdit d’utiliser le compte clientèle ou l’application web issue du compte clientèle d’une manière non comprise dans l’habilitation décrite dans les présentes conditions d’utilisation.

3.6 Interruption de l’accès

Nous sommes en droit d’interrompre à tout moment l’accès au compte clientèle si cela s’avère nécessaire pour des travaux d’entretien et d’amélioration du compte clientèle.

3.7 Utilisation conforme à la loi

Vous vous engagez à utiliser le compte clientèle conformément à la loi et, en particulier, à ne pas enregistrer de contenus illégaux sur le compte clientèle et à ne pas les diffuser par le biais du compte clientèle. Nous avons l’autorisation de bloquer à tout moment l’accès au compte clientèle si celui-ci est utilisé de manière illégale ou si nous sommes en droit de supposer qu’il existe une utilisation illégale ou contraire aux présentes conditions d’utilisation.

3.8 Résiliation

Les présentes conditions d’utilisation entre vous et nous sont conclues pour une durée indéterminée. Vous pouvez résilier les conditions d’utilisation à tout moment en désactivant ou en supprimant votre compte clientèle, ou en demandant sa suppression. Nous pouvons résilier les présentes conditions d’utilisation à tout moment après un préavis de sept jours ou avec effet immédiat pour des raisons importantes (p. ex. en cas d’indices de comportement fautif).

4 Exclusion de garantie et responsabilité

L’ensemble du contenu de la boutique en ligne est uniquement destiné à des fins d’information générale. Nous nous efforçons de nous assurer que les contenus sont corrects, actuels, exempts d’erreurs et qu’ils ne violent pas les droits de tiers.

Dans la mesure où la loi le permet, nous n’assumons aucune responsabilité ou garantie quant à l’exactitude, la fiabilité, l’exhaustivité, la qualité (satisfaisante), l’adéquation à un usage quelconque, la non-violation des droits ou l’absence de défauts des marchandises et services présentés dans cette boutique en ligne.

De même, dans la mesure où la loi le permet, nous n'assumons aucune responsabilité ou garantie pour les résultats issus de l'utilisation des informations proposées. L'ensemble des données, informations, données téléchargeables et fichiers, etc. sont fournis sans garantie quant à leur exactitude, leur exhaustivité, leur précision, leur constance, la garantie de leurs propriétés, leurs résultats spécifiques ou autres.

Dans la mesure où la loi le permet, nous ne pouvons en aucun cas (explicitement ou implicitement) assumer une quelconque responsabilité pour les informations mises à disposition, qu'il s'agisse de pertes ou de dommages de quelque nature que ce soit, de dommages indirects et/ou de dommages consécutifs ou de pertes consécutives. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages-intérêts punitifs ou les pertes/dommages fortuits (y compris les pertes de bénéfices, de données, d'autres valeurs immatérielles, les coûts d'obtention de biens de remplacement ou de prestations de remplacement) qui pourraient survenir en lien avec l'accès à cette boutique en ligne, avec son utilisation, avec le lien vers d'autres sites web ou avec des prestations sur la base de ceux-ci (y compris la consultation directe ou le téléchargement de données ou de fichiers disponibles sur le site web), même si nous avons été informés de la possibilité de tels dommages.

Nous n'assumons aucune responsabilité et ne donnons aucune garantie quant à l'absence d'erreurs dans les fonctions, les contenus, les fichiers téléchargeables et les logiciels (notamment en ce qui concerne les virus informatiques, les chevaux de Troie, les codes de programmes nuisibles, qui pourraient entraver le bon fonctionnement de tout logiciel, matériel informatique ou autre équipement ou matériel) ou quant à l'absence d'interruption, à la correction des erreurs ou à l'absence d'éléments nuisibles dans la boutique en ligne ou les serveurs. L'accès à la boutique en ligne peut être interrompu ou rendu impossible à tout moment, notamment en cas de travaux d'entretien ou d'amélioration de la boutique en ligne.

Cette clause de non-responsabilité s'applique également à toutes les entreprises qui sont liées à nous.

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment et sans préavis les informations sur les marchandises et les services indiqués ou proposés sur cette boutique en ligne ou de ne plus proposer de marchandises et de services. Dans tous les cas, la disponibilité et l'approvisionnement des marchandises et des prestations indiquées restent réservés.

5 Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle (en particulier les droits d'auteur, de marque, de design et de brevet) relatifs aux contenus de cette boutique en ligne sont réservés. Les images, textes, graphiques, logiciels, etc. contenus, présentés ou téléchargeables dans cette boutique en ligne ne peuvent être copiés, téléchargés ou uti-

lisés d'une autre manière, sauf indication contraire. Le téléchargement ou l'impression de pages et/ou de parties de cette boutique en ligne est autorisé à condition de ne pas supprimer les mentions de copyright ni d'autres désignations protégées par la loi et d'indiquer la source complète. Si des données sont téléchargées ou reproduites d'une autre manière à partir de cette boutique en ligne, tous les droits de propriété et de propriété intellectuelle y afférents restent notre propriété ou celle d'un éventuel tiers détenteur des droits. La reproduction (totale ou partielle), la transmission (électronique ou par d'autres moyens), la modification, la création de liens ou l'utilisation de cette boutique en ligne à des fins publiques ou commerciales sont interdites sans notre accord écrit préalable et sans indication complète de la source. Nous n'accordons aucun droit aux utilisateurs de la boutique en ligne (notamment aucun droit de propriété intellectuelle), à l'exception des droits nécessaires à l'utilisation de la boutique en ligne.

Nous entretenons des relations commerciales avec divers partenaires. De nombreuses illustrations de notre boutique en ligne sont donc la propriété de tiers. Les dispositions correspondantes de ce point s'appliquent donc également en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle de tiers.

6 Mise en place de liens et de renvois vers d'autres sites web

La création de liens vers des pages de cette boutique en ligne ou vers le compte clientèle requiert notre accord écrit préalable. Le framing (c'est-à-dire l'intégration dans un autre site web) des pages de cette boutique en ligne ou du compte clientèle est interdit.

Certains liens renvoient à des sites web créés par des tiers. Nous n'avons aucun contrôle sur ces sites web et sur les informations, marchandises ou services qui y sont proposés, présentés ou indiqués, et nous n'avons pas non plus vérifié ces sites web ou leur contenu. Nous n'assumons aucune responsabilité quant au contenu des sites web de tiers. L'utilisation de liens vers des sites web de tiers ne signifie pas que nous les approuvons ou les recommandons ni que nous assumons une quelconque garantie ou responsabilité à leur égard.

7 Autres dispositions

Les indications, offres, illustrations, etc. de marchandises et de prestations ne sont fournies qu'à titre d'information et ne constituent ni une invitation, ni une offre, ni une recommandation pour l'acquisition de marchandises ou pour l'utilisation de prestations.

Nous n'avons pas l'obligation de répondre à une quelconque demande d'offre ou de prix ni d'accepter une quelconque commande passée ou envoyée sur la base d'informations, de données, d'illustrations, etc. figurant dans la boutique en ligne.

Même si l'utilisation de cette boutique en ligne est autorisée pour une personne, il ne faut pas en déduire que les biens et services présentés sur cette boutique en ligne sont effectivement disponibles ou peuvent être livrés dans un État ou un territoire donné.

8 Droit applicable et juridiction compétente

Les dispositions ci-dessus ainsi que l'utilisation de cette boutique en ligne (y compris les demandes, offres, commandes, etc. résultant de son utilisation) sont soumises au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises et des dispositions relatives aux conflits de lois.

Les tribunaux ordinaires du siège social de FresuCare AG en Suisse sont seuls compétents pour tous les litiges liés aux présentes conditions d'utilisation et à l'utilisation de la boutique en ligne (y compris les demandes, offres, commandes, etc. résultant de l'utilisation de ce site web). Nous avons toutefois le droit d'agir devant tout autre tribunal compétent.