

Article 1 - Conditions pour effectuer une commande

Le consommateur déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale en tant que mineur émancipé et de ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil lui permettant d'effectuer une commande sur le site.

La commande de certains produits (ceintures plastiques, ceintures abdominales hors Easybelt et Easybelt légère, vêtements pour grands brûlés et SED) n'est pas ouverte au particulier et implique d'être un professionnel de santé. La commande de ces produits est impossible pour le particulier grâce à des règles de paramétrages informatiques.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont contractuelles. Elles déterminent les droits et obligations des parties au jour de la commande, dans le cadre de la vente en ligne de Produits proposés par l'entreprise CERECARE SAS.

CERECARE SAS se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment. Néanmoins, les CGV applicables à la Commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la Commande.

Article 2 – Prix

2.1 - La vente de nos produits sur le site www.cerecare.eu est ouverte uniquement pour les commandes livrées en France Métropolitaine.

Pour les autres pays, vous pouvez vous procurer les produits auprès des distributeurs référents selon leur tarification nationale.

2.2 – Les prix des produits vendus sur le site Internet sont indiqués en Euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande.

CERECARE SAS se réserve le droit de modifier les prix à tout moment et sans préavis.

Article 3 – Commande

- **Par Internet pour les particuliers** : sur le site www.cerecare.eu.

- **Par téléphone** : au 03 27 83 69 57 depuis la France métropolitaine, du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.

- **Par fax ou par email pour les professionnels de santé** : en retournant votre bon de commande complété au 03 27 83 70 42 ou à info@cerecare.fr.

- **Par courrier pour les professionnels de santé** : en retournant votre bon de commande complété à notre adresse :

CERECARE SAS
ZAC de PROVILLE

780 RUE BLAISE PASCAL
59267 PROVILLE

Article 4 – Validation de votre commande

Toute confirmation de commande sur le site Internet www.cerecare.eu entraîne l'adhésion pleine et entière du client particulier aux présentes conditions générales de vente, sans exceptions ni réserves. Le client particulier reconnaît avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente applicables avant de procéder à la transaction.

La confirmation de commande vaudra preuve de la transaction, signature et acceptation des opérations effectuées. Le client particulier déclare en avoir parfaite connaissance.

Un récapitulatif des informations de la commande sera communiqué au client particulier via l'adresse e-mail de confirmation de la commande. Les présentes conditions générales de ventes seront téléchargeables l'adresse suivante : [CGV](#).

Nous vous invitons également à contacter le service clientèle pour toute question ou en cas de problème (erreur référence, etc) dans un délai de 24h, au numéro indiqué dans l'email de confirmation que vous recevrez après validation définitive de votre commande (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Le suivi de commande peut se faire sur notre site Internet dans votre espace personnel, ou par téléphone au 03 27 83 69 57.

Article 5 – Réserve de propriété

La société CERECARE SAS reste propriétaire des marchandises livrées jusqu'à leur paiement complet par le client.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'article 6 de transfert de responsabilité.

Article 6 – Transfert de responsabilité

Dès la livraison des marchandises, les risques de perte ou d'endommagement des produits sont immédiatement transférés au client particulier.

La livraison des marchandises s'entend par la prise de possession par le client particulier lui-même, ou par un tiers présent à l'adresse indiquée par le client particulier (voisin, membre de la famille, gardien ou concierge) qui le prend en son nom ou que le bien est remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par le client particulier ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le transporteur et le client particulier.

Article 7 - Livraison

7.1 - Généralités

Les produits standards sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours de votre commande, dans un délai moyen de 5 jours ouvrés (délai de traitement et d'acheminement de la commande).

Pour les vêtements adaptés aux mesures, vous pouvez vous référer à la Liste des produits et prestations (LPP) sur ameli.fr pour en connaître le délai d'acheminement légal. Pour les autres vêtements adaptés aux mesures, à titre indicatif, le délai de livraison est de 8 jours ouvrés.

En cas de retard d'expédition, un email vous sera adressé pour vous informer d'un retard éventuel de livraison de votre article. Nous vous invitons également à contacter le service clientèle pour toute question ou en cas de problème, au numéro indiqué dans l'email de confirmation que vous recevrez après validation définitive de votre commande (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

En cas de paiement par carte bancaire, seuls les produits expédiés sont débités.

En cas de paiement par chèque, la commande sera expédiée à réception du chèque par nos soins.

7.2 - Disponibilité

Nos produits sont proposés tant qu'ils sont visibles sur le site www.cerecare.eu et dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail. Votre commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

7.3 Expédition

En ce qui concerne l'expédition, nous travaillons avec Colissimo, Chronopost et TNT. Colissimo est un service d'acheminement rapide (2 à 3 jours ouvrés pour la France métropolitaine). Chronopost et TNT sont des services d'acheminement express (livraison le lendemain avant 13h00 pour la France métropolitaine).

NB : Les délais d'acheminement s'entendent hors délais de traitement de la commande (2 à 3 jours ouvrés selon la disponibilité des produits).

CERECARE.EU ne saurait être tenu pour responsable d'un **retard de livraison**, dépendant des transporteurs. Toute mention erronée ou manquante concernant l'adresse de livraison ou l'identité du client décharge CERECARE.EU de la responsabilité de la livraison.

Dans le cas d'un retour du colis pour adresse incomplète (ex: manque résidence, bâtiment, société, etc..), les frais liés à la réexpédition du colis seront à la charge du client.

7.4 - Réserves

Lors de la livraison, vous devez notifier au transporteur toutes réserves sur le produit (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...). Vous pouvez ensuite faire une réclamation auprès de www.cerecare.eu à l'aide du [formulaire de réclamation](#) en ligne.

Selon les cas définis ci-dessous, vous pouvez bénéficier des conditions d'échange et de remboursement suivantes :

7.5 - Remboursements

Nous nous engageons à vous rembourser ou à vous échanger les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou non conformes à votre commande, si imputables à CERECARE SAS. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir en faire la demande par écrit et de nous renvoyer le ou les produits. CERECARE SAS procédera alors à l'échange ou au remboursement du ou des produits après vérification. **Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, portés ou salis par le client ne seront pas repris.**

Les frais de retour vous seront remboursés sur la base du tarif facturé sur présentation obligatoire des justificatifs.

En tout état de cause, vous bénéficiez également des garanties légales de conformité (L 211-4, L 211-5, L 211-12 du Code de la Consommation) et des vices cachés (articles 1641 et 1648 du Code Civil article 211-9 du Code de la Consommation), et ce conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les modèles adaptés aux mesures étant réalisées spécialement pour le patient sont remboursés ou échangés uniquement si la responsabilité est imputable à CERECARE SAS ou au transporteur (ex : carton très abîmé qui a déchiré le vêtement ou autre).

Les remboursements des produits dans les hypothèses visées au paragraphe 5.5 seront effectués dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation ou par carte bancaire si le règlement a été fait par ce moyen de paiement.

Pour les professionnels de santé, le remboursement se fait sous forme d'avoir valable pour d'autres achats.

Article 8 – Paiement

CERECARE SAS vous propose de régler vos achats réalisés sur notre site www.cerecare.eu, par téléphone, par email ou par courrier postal, selon la modalité de votre choix:

- Soit par carte bancaire par téléphone ou au moment de la validation de votre commande sur le site Internet www.cerecare.eu via notre espace sécurisé dédié de notre banque Crédit du Nord.

-Soit par virement bancaire

- Soit par chèque bancaire libellé à l'ordre de CERECARE SAS adressé avec votre commande courrier ou la copie de votre commande réalisée sur Internet. Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France Métropolitaine. La mise à l'encaissement du chèque et l'expédition de la commande se font à la réception du chèque.

Afin de permettre à la Société CERECARE SAS de gérer au mieux votre commande, le chèque devra être envoyé à CERECARE SAS dans un délai maximum de 2 jours ouvrés suivant votre validation de commande à:

CERECARE SAS
ZAC de PROVILLE
780 RUE BLAISE PASCAL
59267 PROVILLE

Article 9 – Sécurisation

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation.

Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL (protocole https) pour la navigation des pages et le paiement en ligne, mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Article 10 - Droit de rétractation – Renonciation à l'achat

En application des dispositions de l'article L. 221-18 du code de la Consommation de l'ordonnance du 14 mars 2016, vous disposez d'un **délai de 14 jours** à compter du lendemain de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation auprès de CERECARE SAS et retourner le ou les produits qui ne vous conviendraient pas sans avoir à justifier de motifs.

Pour l'exercice de votre droit de rétractation : merci de nous envoyer votre demande par email à l'adresse info@cerecare.fr ou par téléphone au **03 27 83 69 57** ou via la [demande de contact](#) en choisissant « Ma commande » en indiquant « Rétractation » dans l'objet de la demande.

Le produit doit être renvoyé en parfait état de revente, c'est-à-dire, emballé dans son emballage d'origine, complet (emballage, accessoires, notice,...) et ne présentant aucune trace de choc ou dysfonctionnement et accompagnés d'une copie de la facture d'achat et au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de la décision du client particulier de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2 du Code de la Consommation. **Les frais d'envoi de retour restent à la charge du client particulier.**

Selon l'article L221-28 du Code de la Consommation :
« **Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :**
(...)

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; »

Le droit de rétractation ne pourra notamment pas être exercé par le client particulier pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur (choix de taille, de matière ou de coloris), nettement personnalisés ou adaptés aux mesures.

Conformément à l'article L.221-24 du code de la Consommation, le ou les produit(s) retourné(s) seront remboursé(s) intégralement conformément à la facture d'achat, hors frais de livraison, dans les 14 jours suivant le jour de la réception du produit par CERECARE SAS.

Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation ou par carte bancaire si le règlement a été fait par ce moyen de paiement.

Adresse de retour :
CERECARE SAS
ZAC de PROVILLE
780 RUE BLAISE PASCAL
59267 PROVILLE
En précisant " **RETOUR** " sur le colis.

Article 11 - Garantie

Pour tous les produits remboursables, la garantie est définie et consultable dans la liste des produits remboursés sur Ameli.fr. La période de garantie débute à la date figurant sur la facture.

Article 12 - Service clientèle

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition :

- via notre [formulaire de contact en ligne](#)
- par téléphone **03 27 83 69 57** (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) du **lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.**

Article 13 – Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

CERECARE SAS décline toute responsabilité en cas d'usage détourné ou inapproprié des produits vendus sur le site (usage non conforme - ne respectant pas les indications stipulées dans la notice des produits concernés).

Les photos sont communiquées à titre illustratif. Nous vous invitons à vous reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises, en cas de doute ou si vous souhaitez des renseignements complémentaires n'hésitez pas à nous contacter via notre [formulaire de contact en ligne](#) ou par téléphone au **03 27 83 69 57** (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe). La SARL CERECARE SAS n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite.

Article 14 – Propriété intellectuelle

Les textes, commentaires, illustrations et images propres à la Société CERECARE SAS et reproduits sur le site www.cerecare.eu sont réservés pour le monde entier au titre du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle.

A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, l'utilisation de ces textes, commentaires, illustrations et images est soumise à autorisation préalable de la part de la Société CERECARE SAS. Toute reproduction totale ou partielle du site www.cerecare.eu est interdite sans autorisation.

Article 15 - Règlement des litiges, Droit applicable et juridiction compétente

15.1 Réclamation

Toute réclamation doit être effectuée via notre [formulaire de réclamation en ligne](#) sur le site.

Le service client tentera de répondre dans les 48 heures ouvrées suivant la réception du courriel.

15.2 Droit applicable et juridiction compétente

La langue du présent contrat est la langue française.

Les conditions générales de vente présentées ci-dessus sont régies par le droit français. Tout litige ou contestation concernant ces conditions générales de vente sera soumis au seul Tribunal de Commerce de Douai (59500).

Article 16 - Informations nominatives

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Ces informations et données sont généralement conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Cerecare.eu est déclaré auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) sous le numéro 1819516. **Notre déclaration à la CNIL garantit vos droits.**

N° de déclaration CNIL : 2139532, 2139515, 2139496

Les données à caractère personnel ainsi collectées font l'objet d'un traitement dont le responsable est CERECARE SAS, 780 rue Blaise Pascal, 59267 Proville.

Ces données sont collectées dans le cadre de l'exécution du contrat d'achat et sont nécessaires à la fourniture et à l'utilisation du produit.

Elles sont destinées à CERECARE SAS, ainsi qu'aux prestataires externes auxquels le responsable de traitement fait appel pour le transport.

Elles seront conservées indéfiniment.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel^[1], vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement,

^[1] Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) n° (UE) 2016/679 du 27 avril 2016

d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par mail à l'adresse suivante info@cerecare.fr, en précisant vos nom, prénom, adresse mail et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente.

*Cerecare.eu, comme tous les sites de e-commerce, utilise des **cookies**. L'acceptation des cookies est nécessaire à l'utilisation de cerecare.eu. Ces petits fichiers textes contiennent des données indispensables au traitement de vos commandes. Ils ne contiennent aucune donnée personnelle.*

Article 17 - Archivage

La société CERECARE SAS archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés de la société CERECARE SAS seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.