



STARTUP DE TRANSFORMATION DIGITALE DU SECTEUR DE LA SANTE

-----  
SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE

Bingerville, Rue Belle Vue Akouai Santai, Lot 566, Ilot 76, 25 BP  
577 Abidjan 25  
www.coursiermedical.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE MEDICAMENTS ET DE  
LIVRAISON

**GENERAL CONDITIONS OF SALE OF MEDICINES AND DELIVERY**

Nous vous remercions de bien vouloir lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation du service de livraison propose par **COURSIER MEDICAL SAS** sur sa plateforme Coursier Médical® et site web : <https://www.coursiermedical.net> car elles contiennent des informations importantes relatives à vos droits, recours et obligations.

Elles incluent les différentes limitations et exclusions, ainsi que des obligations relatives au respect des lois et réglementations applicables.

**LOI n° 2017-541 du 3 août 2017 relative à la régulation** du secteur ... secteur pharmaceutique et des produits pharmaceutiques sont par conséquent soumis à autorisation préalable de l'**AIRP**.

**LOI n° 2013-702 du 10 octobre 2013**, portant **code des postes, les prestations de distribution de marchandises** constituent une activité postale et sont par conséquent soumis à autorisation préalable de l'**ARTCI**.

**Mise à jour 01/01/2022**

## Préambule

1. Coursier Médical SAS, startup de transformation digitale du secteur de la sante, propose un Service de proximité de livraisons de produits de santé et de parapharmacie à domicile.

2. Coursier Médical SAS souhaite favoriser l'autonomie des personnes âgées, handicapées ou isolées, tout en respectant strictement les exigences du code de la santé publique relatives à la livraison à domicile des produits de santé par les transporteurs.

## Article 1. Définitions

3. Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront le sens et la portée qui leur est donnée ci-après.

4. **Agent** : désigne le mandataire de l'Utilisateur, qu'il s'agisse d'un agent de Coursier Médical SAS ou d'un agent tiers mandaté par Coursier Médical SAS.

5. **CGUV** : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes) et tout éventuel avenant s'y rapportant.

6. **Colis scellé** : désigne le paquet scellé et opaque contenant les Produits de santé et les Produits de parapharmacie qui sont délivrés par le Pharmacien dans les conditions légales et réglementaires applicables. A ce titre, le Pharmacien s'assure que l'emballage comporte le nom et l'adresse d'un seul patient et que sa fermeture est telle que le destinataire puisse s'assurer qu'il n'a pas pu être ouvert par un tiers.

7. **Compte Utilisateur** : désigne le compte personnel et individuel détenu par un Utilisateur à partir duquel il accède aux différentes Fonctionnalités de la plateforme Coursier Médical® et gère ses informations personnelles.

8. **Dispensation** : désigne l'acte par lequel le Pharmacien délivre les Produits de santé et les Produits de parapharmacie au sein de l'Officine conformément aux conditions légales et réglementaires applicables. A ce titre, le Pharmacien doit assurer l'intégralité de l'acte de dispensation, associant à la délivrance (i) l'analyse pharmaceutique de l'ordonnance, (ii) la préparation éventuelle des doses à administrer, (iii) la mise à disposition des informations et les conseils nécessaires au bon usage des Produits de santé et des Produits de parapharmacie.

9. **Données** : désignent toutes les informations, qu'elles qu'en soient la forme, la nature et le contenu, présentes ou entrées manuellement ou automatiquement sur plateforme Coursier Médical®.

10. **Données Personnelles** : 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.

11. **Fonctionnalités** : désignent (i) l'outil de sélection du créneau de passage de l'Agent en vue de la collecte du Pli scellé, en main propre ou directement en boîte aux lettres (ii) l'accès à un espace de stockage sécurisé, (iii) le module de messagerie sécurisée, (iv) le module de Portefeuille Électronique.

12. **Identifiant** : désigne les termes spécifiques par lesquels chaque Utilisateur s'identifie pour accéder au Service. Il s'agit de son adresse mail et de son mot de passe.

13. **Mandat** : désigne l'acte par lequel l'Utilisateur donne à l'Agent le pouvoir de réaliser (i) la collecte du Pli scellé au domicile de l'Utilisateur, (ii) la remise du Pli scellé au Pharmacien désigné par

l'Utilisateur, (iii) l'autorisation du Pharmacien de procéder à l'activation du Portefeuille électronique de l'Utilisateur au sein de l'Officine et (iv) la livraison du Colis scellé à l'adresse indiqué par le Pharmacien.

14. **Note du Pharmacien** : désigne toutes remarques ou questions adressés par le Pharmacien à l'Utilisateur et remise dans le Colis Scellé ou dans le cadre des échanges sécurisés organisés via la plateforme.

15. **Note de l'Utilisateur** : désigne toutes remarques ou questions adressées au Pharmacien par l'Utilisateur et remise dans le Pli scellé ou dans le cadre des échanges sécurisés organisés via la plateforme Coursier Médical®.

16. **Officine** : désigne la pharmacie d'officine au sein de laquelle le Pharmacien procède à la Dispensation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie, sous sa responsabilité exclusive conformément aux conditions légales et réglementaires applicables. L'Officine est choisie librement par les Utilisateurs parmi les Officines ayant souscrit au Service de livraison.

17. **Pharmacien** : désigne toute personne habilitée au sein d'une Officine à assurer la Dispensation des Produits de santé.

18. **Pli scellé** : désigne l'enveloppe fermée sur laquelle l'Utilisateur inscrit le nom et l'adresse de l'Officine qu'il a choisie. Le pli préparé par l'Utilisateur contient, le cas échéant, la carte électronique de santé Coursier Médical®, l'ordonnance, la carte d'assurance maladie complémentaire ainsi, que tout autre document que l'Utilisateur estime pertinent de transmettre au Pharmacien. Le Pli scellé est restitué à l'Utilisateur lors de la livraison du Colis scellé à son domicile.

19. **Portefeuille Électronique** : désigne l'outil digital sécurisé, conçu, mis en œuvre et géré par une société tierce à Coursier Médical SAS permettant à l'Utilisateur de déposer virtuellement une somme d'argent en vue d'un paiement ultérieur déclenché de façon sécurisée par le Pharmacien en exécution du Mandat de l'Agent, lors de la Dispensation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie.

20. **Produits de santé** : désignent l'ensemble des médicaments, produits et objets mentionnés dans la **LOI n° 2015-533 du 20 juillet 2015 relative à l'exercice de la pharmacie** du code de la santé publique, qu'ils soient soumis à prescription médicale ou non.

21. **Produits de parapharmacie** : désignent les produits qui ne sont pas des médicaments, produits et objets mentionnés dans la **LOI n° 2015-533 du 20 juillet 2015 relative à l'exercice de la pharmacie** du code de la santé publique mais qui sont réglementés par le code de la santé publique tels que les cosmétiques ou les produits diététiques non réservés aux nourrissons.

22. **Service** : désigne le service d'envoi postal et de livraison proposé par Coursier Médical SAS via sa plateforme Coursier Médical® comprenant, pour l'Utilisateur, la création d'un Compte Utilisateur et la mise à disposition de l'ensemble des Fonctionnalités. La Dispensation et la vente de Produits de santé et/ou de Produits de Parapharmacie n'est pas comprise dans le Service rendu par Coursier Médical SAS, et est réalisée sous la responsabilité exclusive du Pharmacien. Par ailleurs, au vue de leurs spécificités, les médicaments stupéfiants ou psychotropes, les médicaments hautement actifs et radioactifs et les produits thermosensibles sont expressément exclus du Service fournie par Coursier Médical SAS.

23. **Plateforme** : désigne le site internet de Coursier Médical®, les applications web, Android, iOS et le site web [www.coursiermedical.net](http://www.coursiermedical.net), propriétés de Coursier Médical SAS.

24. **Territoires** : désigne l'ensemble des territoires géographiques pour lesquels le Service de livraison est disponible. Une liste des territoires figure à l'annexe des présentes CGU. Étant précisé que cette liste est susceptible d'évolution à tout moment.

25. **Utilisateur** : désigne toute personne physique ou morale disposant de la pleine capacité juridique et ayant ouvert un Compte Utilisateur sur la plateforme Coursier Médical®.

## Article 2. Acceptation et modification des CGUV et du Service

26. L'accès et l'utilisation du Service de livraison via la plateforme Coursier Médical® sont soumis à l'acceptation et au respect des CGUV. En navigant sur la plateforme Coursier Médical®, quelques soient les moyens techniques d'accès et les terminaux utilisés, l'Utilisateur est présumé connaître les CGUV et en accepter les termes sans réserve.

27. L'Utilisateur ne peut valider la création de son Compte Utilisateur qu'après avoir expressément acceptées les CGUV et les conditions générales d'utilisation du Portefeuille électronique. A défaut d'acceptation expresse, le Compte Utilisateur ne peut être créé.

28. Toute violation des présentes CGUV autorise Coursier Médical SAS à bloquer ou limiter l'utilisation du Service par l'Utilisateur auteur de la violation, ou à clôturer son Compte Utilisateur, sans préjudice des indemnités que Coursier Médical SAS pourrait réclamer.

29. Coursier Médical SAS peut faire évoluer librement et à tout moment les CGUV afin de les adapter aux évolutions du Service et/ou aux dispositions législatives ou réglementaires. Ces modifications sont portées à la connaissance de l'Utilisateur lors de sa connexion à son Compte Utilisateur. L'Utilisateur ne pourra continuer à utiliser le Service qu'après avoir accepté les nouvelles CGUV mises en ligne.

30. Coursier Médical SAS se réserve le droit d'interrompre, de façon temporaire ou définitive, tout ou partie du Service en cas de problème lié à la sécurité de la plateforme, à la sécurité des Agents, de l'Utilisateur ou du Pharmacien. En cas de suspension définitive, l'Utilisateur en sera informé par Coursier Médical SAS sans préavis, ni indemnité.

## Article 3. Description générale du Service

31. Le Service de livraison à domicile de Produits de santé et de Produits de Parapharmacie, proposé par Coursier Médical SAS, est accessible sur la plateforme Coursier Médical®.

32. Le Service comprend plusieurs formules (consulter les offres [ici](#)), payables immédiatement via la plateforme Coursier Médical®.

33. Le Service comprend :

- La création d'un Compte Utilisateur ;
- Un outil de sélection du créneau de passage de l'Agent au domicile de l'Utilisateur ;
- La collecte du Pli scellé au domicile de l'Utilisateur et sa remise à l'Officine du Pharmacien ;
- La collecte du Colis scellé à l'Officine et sa livraison au domicile de l'Utilisateur ;
- L'accès à un espace de stockage sécurisé ;
- Un module de messagerie sécurisée permettant à l'Utilisateur d'échanger directement avec le Pharmacien ;
- La création d'un Portefeuille Électronique.

34. Pour répondre aux défis logistiques posés par l'interdiction de stockage imposé par le code de la santé publique, Coursier Médical SAS propose également aux Utilisateurs un répertoire local des Officines sur sa plateforme Coursier Médical®.

35. La Dispensation et la vente de Produits de santé et de Produits de Parapharmacie n'est pas comprise dans le Service rendu par Coursier Médical SAS, et est réalisée sous la responsabilité exclusive du Pharmacien, au sein de l'Officine, dans les conditions légales et réglementaires applicables.

36. Pour toute question, relative à la souscription ou au Service, l'Utilisateur peut contacter s'il le souhaite le service client : **Coursier Médical SAS**

- Par courrier à l'adresse suivante : COURSIER MEDICAL SAS  
Bingerville Rue Belle Vue Akouai Santai, Lot 566, Ilot 76, 25 BP 577 Abidjan 25  
[www.coursiermedical.com](http://www.coursiermedical.com)

- Par le formulaire de contact en ligne disponible sur la plateforme Coursier Médical®, [ici].

#### **Article 4. Création d'un Compte Utilisateur**

37. L'accès au Service via la plateforme nécessite obligatoirement la création d'un Compte Utilisateur.

38. Toute personne qui souhaite créer un Compte Utilisateur reconnaît disposer de la capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des CGUV. Elle s'engage à fournir des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers.

39. La création du Compte Utilisateur est gratuite et s'effectue par l'Utilisateur en appelant le numéro vert : **1015** ou en renseignant le formulaire directement sur la plateforme.

40. L'Utilisateur recevra confirmation de son inscription par courrier électronique contenant ses identifiants et lui indiquant la démarche à suivre afin de procéder à la première connexion à son Compte Utilisateur.

#### **Article 5. Identification et authentification de l'Utilisateur**

41. Lors de la création du Compte, l'Utilisateur :

- i. saisit les données qui permettent son identification sous son entière responsabilité, contrôle et direction ;
- ii. choisit ses Identifiants (adresse email et son mot de passe).

42. Tout accès au Compte Utilisateur repose sur un système d'authentification de l'Utilisateur qui doit :

- i. saisir son adresse email,
- ii. saisir le mot de passe choisi au moment de la demande d'ouverture de Compte.

43. Les Identifiants de l'Utilisateur sont strictement personnels. Ils ne doivent sous aucun prétexte, être communiqués à des tiers.

44. L'Utilisateur est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses Identifiants et de toutes activités exercées sur son Compte Utilisateur. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son Compte Utilisateur.

45. Tout accès au Compte de l'Utilisateur à l'aide de ses Identifiants est réputé fait par l'Utilisateur.

46. Si l'Utilisateur constate ou suspecte une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son Identifiant, il doit alerter immédiatement Coursier Médical SAS à l'adresse suivante :

<https://www.coursiermedical.net>

47. À compter de cette notification, si l'Utilisateur le demande, Coursier Médical SAS procédera au blocage du Compte Utilisateur. Pour accéder au Service, l'Utilisateur devra se réinscrire avec de nouveaux Identifiants.

#### **Article 6. Suppression du Compte Utilisateur**

48. Coursier Médical SAS se réserve la possibilité de suspendre ou de clôturer sans délai, ni préavis, tout Compte Utilisateur et de refuser en conséquence la fourniture du Service aux Utilisateurs dans les cas suivants :

- i. utilisation non conforme, abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse du Service ;
- ii. injonction d'une autorité publique, administrative ou judiciaire ;
- iii. manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations définies aux CGUV ;
- iv. manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations légales ou réglementaires.

49. L'Utilisateur peut faire la demande de suppression de son Compte Utilisateur à tout moment.

50. La suppression du Compte Utilisateur est effective dans les 30 jours suivant la demande. La suppression du Compte Utilisateur entraîne la résiliation automatique du Mandat. L'Utilisateur est immédiatement informé de la clôture de son Compte et de la résiliation du Mandat.

#### **Article 7. Sécurité de la plateforme**

51. Coursier Médical SAS s'engage à déployer ses meilleurs efforts, au regard des risques et compte tenu de l'état de l'art et des coûts liés à leur mise en œuvre, pour sécuriser la plateforme.

52. Il est expressément rappelé à l'Utilisateur qu'internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger son terminal, notamment des détournements éventuels et de la contamination par d'éventuels virus, chevaux de Troie, vers ou tout autre élément perturbateur ou destructeur circulant sur le réseau internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal à quelque fin que ce soit.

53. L'Utilisateur reconnaît l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la plateforme, et tout particulièrement en termes de :

- i. défaut de fiabilité du réseau internet, notamment dans la transmission des données ;
- ii. la propagation de virus informatiques ou autres formes d'attaques, y compris si ces virus ou autres formes d'attaques sont liés au téléchargement ou à l'utilisation de la plateforme;
- iii. continuité non garantie dans l'accès à la plateforme ;
- iv. performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données ;

v. toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de Coursier Médical SAS;

En aucun cas Coursier Médical SAS, ne saurait être tenue de ces risques et des conséquences qui pourraient en résulter, quelle qu'en soit l'étendue pour le Pharmacien et l'Utilisateur.

54. L'Utilisateur est seul responsable du maintien d'une sauvegarde complète et à jour ainsi que des copies d'archives de toutes les Données à caractère personnel, y compris des données de santé et notamment, des conseils dispensés par le Pharmacien.

55. L'Utilisateur s'engage à :

i. respecter les consignes de sécurité notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses Identifiants ;

ii. respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les Identifiants d'un tiers, ni chercher à connaître ces informations ;

iii. garder strictement confidentiels ses Identifiants et ne pas les dévoiler à des tiers, quelles que soient la qualité et les activités professionnelles de ce tiers ;

iv. avertir Coursier Médical SAS de toute défaillance ou de tout dysfonctionnement du Site ou du Compte Utilisateur constaté, telle que les intrusions aux coordonnées suivantes : <https://www.coursiermedical.net>

56. Si une faille dans la sécurité est détectée, Coursier Médical SAS informe l'Utilisateur dans le respect des dispositions légales et réglementaires qui s'imposent.

57. Coursier Médical SAS peut prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires à la sécurité du Compte Utilisateur et, plus généralement, de la plateforme.

## **Article 8. Modalités d'exécution du Service**

### **1. Limites du Service**

58. Aux fins de préserver la sécurité des Agents et de respecter les conditions de conservation des produits transportés, Coursier Médical SAS exclut expressément du Service de livraison, les produits suivants :

- les médicaments stupéfiants ou psychotropes ;
- les médicaments hautement actif et radioactifs ;
- les produits thermosensibles.

Dans le cas où le Pharmacien doit dispenser à l'Utilisateur l'un de ces produits, le Pharmacien pourra demander à l'Utilisateur de se déplacer à l'Officine s'il en la capacité.

59. L'Utilisateur reconnaît que le Service de livraison fourni par Coursier Médical SAS n'inclut pas la vente de Produits de santé et de Produits de parapharmacie et, ne remplace pas l'acte de dispensation pharmaceutique dont le Pharmacien reste personnellement responsable. En effet, le Service fourni par Coursier Médical SAS n'inclut d'aucune manière (i) l'analyse pharmaceutique de l'ordonnance, (ii) la préparation des doses à administrer et (iii) la mise à disposition d'informations et conseils nécessaires au bon usage des Produits de santé, effectué par le Pharmacien, au bénéfice de ses patients.

## 2. Engagements de Coursier Médical SAS

61. Pour l'exécution du Service, Coursier Médical SAS s'engage à :

- ne réclamer aucun pourboire ;
- se limiter strictement à l'exécution des prestations décrites aux présentes, permettant la livraison à domicile de colis par un transporteur, prévue par la **loi** n° 2013-702 du 10 octobre 2013, portant code des postes, les prestations de distribution de marchandises constituent une activité postale et sont par conséquent soumis à autorisation préalable de l'**ARTCI**.

## 3. Contrat de Mandat

62. L'Utilisateur donne Mandat express à Coursier Médical SAS via la plateforme en cochant la case correspondante.

63. La signature du Mandat implique que l'Utilisateur donne autorisation :

- i. à Coursier Médical SAS de traiter ses Données à caractère personnel, sans toutefois y avoir accès : tous les documents téléchargés de manière sécurisée par l'Utilisateur sont hébergés sur le serveur d'un hébergeur certifié HDS, en application de la **Loi n°2013- 450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel**.
- ii. à l'Agent de collecter le Pli Scellé à l'adresse désignée par l'Utilisateur ;
- iii. à l'Agent de remettre le Pli Scellé au Pharmacien désigné par l'Utilisateur, le Pharmacien étant exclusivement en charge de déclencher le paiement par l'activation du Portefeuille électronique ;
- iv. à l'Agent de collecter le Colis scellé et le Pli Scellé auprès du Pharmacien et de le livrer à l'adresse désignée par l'Utilisateur.

## 4. La sélection de l'Officine

64. L'Utilisateur choisit librement sa pharmacie.

65. L'Utilisateur indique son adresse directement sur la plateforme. Il est invité à choisir sa pharmacie dans la liste des Officines se situant dans un rayon de 10 kilomètres ou plus autour de l'adresse géo localisée qu'il a indiqué, dans la limite des Territoires de déploiement du Service (annexe 2, à noter que cette liste est susceptible d'évolution à tout moment).

66. Coursier Médical SAS se réserve le droit de refuser la mise en œuvre du Service lorsque :

- i. la pharmacie choisit par l'Utilisateur est localisée en dehors des Territoires ou ;
- ii. lorsque sa localisation est trop éloignée du domicile de l'Utilisateur et ne permet pas à Coursier Médical SAS de respecter ses obligations réglementaires relatives à la livraison à domicile des produits de santé notamment, l'interdiction de stockage **LOI** n° 2017-541 du **3 août 2017 relative à la régulation** du secteur ... secteur pharmaceutique et des produits pharmaceutiques sont par conséquent soumis à autorisation préalable de l'**AIRP**

## **5. Messagerie et espace de stockage sécurisés**

67. L'Utilisateur est invité à scanner ou prendre en photo tous documents qu'il souhaite transmettre au Pharmacien de son choix et à les télécharger de façon sécurisée et via la plateforme sur le serveur de l'hébergeur certifié de données de santé.

68. L'Utilisateur peut notamment télécharger et stocker les documents suivants :

- i. son ordonnance ;
- ii. son attestation de la carte électronique Coursier Médical SAS;
- iii. sa carte d'organisme d'assurance maladie complémentaire (carte mutuelle).

69. Il est de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur de s'assurer que les documents qu'il transmet soient à jour et en cours de validité.

70. L'Utilisateur accepte expressément d'utiliser l'espace de stockage exclusivement pour transmettre des informations à son Pharmacien dans le cadre du Service. Il reconnaît être informé que les données (documents et échanges) ne sont hébergées en base active que pour une durée limitée de 12 mois à compter de son dernier contact. L'Utilisateur est responsable de la sauvegarde des échanges et de tout document sur son terminal.

71. Le lien d'accès aux documents sur le serveur sécurisé de l'hébergeur certifié de données de santé est ensuite transmis par voie électronique cryptée et sécurisée au Pharmacien choisi par l'Utilisateur.

## **6. La planification du rendez-vous avec l'Agent**

72. Depuis son Compte Utilisateur, et hors le cas des demandes de livraisons urgentes, l'Utilisateur planifie automatiquement un rendez-vous avec l'Agent afin que ce dernier collecte le Pli scellé.

73. Le Service comprend alors quatre déplacements de l'Agent :

- i. A l'adresse désignée par l'Utilisateur ;
- ii. depuis l'adresse désignée par l'Utilisateur jusqu'à l'établissement courrier de Coursier Médical SAS où il sera conservé dans un endroit sûr, protégé et réservé à cet usage ;
- iii. de l'établissement courrier de Coursier Médical SAS à l'Officine choisie par l'Utilisateur ;
- iv. de l'Officine choisie par l'Utilisateur à l'adresse de livraison désignée par celui-ci.

74. Dans le cas des livraisons urgentes par Coursier Médical SAS, le Service comprends alors trois déplacements de l'Agent :

- i. A l'adresse désignée par l'Utilisateur ;
- ii. depuis l'adresse désignée par l'Utilisateur jusqu'à l'Officine choisie par l'Utilisateur
- iii. de l'Officine choisie par l'Utilisateur à l'adresse de livraison désignée par celui-ci.

## **7. La collecte du Pli scellé au domicile de l'Utilisateur**

75. L'Agent est chargé par l'Utilisateur de se rendre à l'adresse indiquée par ce dernier afin de collecter le Pli Scellé.

76. Dans le cas où l'Utilisateur est présent à l'adresse qu'il aura choisi lors du passage de l'Agent, l'Utilisateur pourra transmettre en mains propres le Pli scellé à l'Agent. En cas d'absence, ou pour d'autres motifs (alitement, incapacité etc.), et hors les cas de livraison urgente, l'Utilisateur a l'option de placer le Pli Scellé dans sa boîte aux lettres à la condition que celle-ci soit normalisée (accessible par l'Agent et suffisamment grande). L'Utilisateur doit indiquer son choix lors de sa commande en validant ou non l'option pré-cochée sur la plateforme et ainsi avertir l'Agent de son choix.

77. Lors d'une demande de livraison urgente, l'Utilisateur remet le Pli scellé en main propre à l'Agent.

78. Dans l'hypothèse où l'Agent ne pourrait pas collecter le Pli Scellé du fait d'une absence de l'Utilisateur ou du non-dépôt du Pli scellé dans la boîte aux lettres, le Service ne pourrait être exécuté et le paiement sera intégralement dû, ce que l'Utilisateur accepte expressément.

## **8. La remise du Pli scellé au Pharmacien et la collecte du Colis**

79. Dans les délais prévus par l'offre sélectionnée par l'Utilisateur et dans les créneaux horaires d'ouverture des Officines, hors jours fériés de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi et de 9h30 à 12h00 le samedi et hors congés ou fermeture exceptionnelle de la pharmacie, l'Agent transporte et remet le Pli Scellé au Pharmacien choisit par l'Utilisateur afin qu'il procède à la Dispensation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie, au sein de son Officine. Lors de la réception de la demande de l'Utilisateur, le Pharmacien prépare le Colis scellé dans les plus brefs délais.

80. Le Pharmacien procède à l'ensemble des opérations relevant de sa responsabilité professionnelle comprenant notamment l'intégralité de l'acte de dispensation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie ainsi qu'à leur emballage et étiquetage pour leur transport et livraison par l'Agent.

81. Conformément à la **LOI n° 2017-541 du 3 août 2017 relative à la régulation** du secteur ... secteur pharmaceutique et des produits pharmaceutiques sont par conséquent soumis à autorisation préalable de l'**AIRP**, il appartient au Pharmacien de veiller à ce que les conditions de transport soient compatibles avec la bonne conservation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie et à ce que toutes explications et recommandations soient mises à la disposition de l'Utilisateur.

82. Dans le cas où le Pharmacien estime ne pas pouvoir délivrer certains Produits de santé ou Produits de Parapharmacie notamment, lorsque le transport risque d'exposer les produits à des conditions pouvant en détériorer la qualité et l'intégrité, il en informe l'Utilisateur dans les meilleurs délais, par tous moyens. L'Agent retourne le Pli scellé à l'Utilisateur. Le Pharmacien peut proposer, le cas échéant, le remplacement de la prestation en dispensant lui-même les produits au domicile de l'Utilisateur ou demander à l'Utilisateur de se déplacer à l'Officine, s'il en a la capacité.

83. Conformément aux réglementations applicables au traitement des Données à caractère personnel et au secret professionnel, le Pharmacien s'engage à ne partager avec Coursier Médical SAS que les informations qui sont strictement nécessaires au Service d'envoi postal et de livraison notamment, les noms, prénoms et adresse du destinataire du Colis scellé.

84. Coursier Médical SAS s'interdit expressément, tant pour elle-même que pour ses agents, toute ouverture des Colis scellé comme des Plis scellés.

85. Si l'ouverture d'un ou plusieurs Colis scellé ou Pli scellé est demandée lors d'un contrôle de police, La Coursier Médical SAS avertira les destinataires concernés.

86. Les Colis scellés seront livrés dans le respect des dispositions du code de la santé publique.

87. Coursier Médical SAS s'engage à signaler tout dommage ou perte des Colis scellés pris en charge au Pharmacien et à l'Utilisateur.

## **9. La livraison du Colis scellé à l'adresse désignée par l'Utilisateur**

88. L'Agent collecte le Colis scellé et récupère le Pli scellé auprès du Pharmacien au sein de l'Officine, qui déclenche le paiement. Puis, l'Agent livre le Colis et le Pli scellés à l'adresse de livraison indiquée par l'Utilisateur.

89. L'Utilisateur s'engage à donner des indications suffisamment précises pour permettre la livraison du Colis et du Pli scellés par l'Agent en mains propres, ou à défaut dans la boîte aux lettres normalisée de l'Utilisateur (accessible à l'Agent et suffisamment grande), en fonction du choix de ce dernier.

90. Coursier Médical SAS s'engage à mettre tout en œuvre afin d'effectuer le transport des Produits de santé et des Produits de parapharmacie dans des conditions garantissant leur parfaite conservation. Le Colis scellé n'est en aucun cas stocké par Coursier Médical SAS et sera livré directement à l'Utilisateur après sa collecte auprès du Pharmacien.

91. Dès la réception du Colis scellé, l'Utilisateur est tenu de vérifier que :

- i. le Colis est bien scellé ;
- ii. le bordereau de livraison est apposé sur le Colis et la facture à l'intérieur mentionne bien l'adresse et le nom de l'Utilisateur ;
- iii. les Produits de santé et les Produits de parapharmacie sont conformes à sa demande (état, posologie, quantité etc.).

92. En cas d'erreur dans la préparation et la Dispensation des Produits de santé et des Produits de parapharmacie, le paiement du Service de livraison sera dû. L'Utilisateur est invité à contacter le Pharmacien par téléphone ou par tous moyens de son choix, afin de gérer directement toute difficulté liée au contenu du Colis scellé avec le Pharmacien.

93. En cas d'erreur sur les produits à délivrer, le Pharmacien prendra à sa charge les frais de livraison supplémentaire qui en découlent.

## **Article 9. Conditions financières**

### **1. Portefeuille électronique**

94. L'Utilisateur ouvre un Portefeuille électronique sécurisé Coursier Médical SAS via la plateforme.

95. L'Utilisateur renseigne au sein d'un environnement digital sécurisé les informations suivantes dans la zone prévue à cet effet : numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme de sécurité situé au dos de la carte.

96. Le Portefeuille électronique permet deux opérations juridiques distinctes :

- i. le paiement en ligne du Service, en renseignant les informations relatives à sa carte bancaire, l'Utilisateur autorise le paiement du Service de livraison directement auprès de Coursier Médical SAS;
- ii. au titre de la mise en œuvre de son Portefeuille électronique, en acceptant la mise en place de pré-autorisation de paiement, l'Utilisateur mandate l'Agent afin qu'il autorise le Pharmacien à

activer le paiement à partir de cette pré-autorisation, lors de la livraison du Pli scellé et de la collecte des Produits de santé et des Produits de parapharmacies.

## **2. Paiement du Service**

97. Le recours au Service de livraison via la plateforme oblige l'Utilisateur au paiement de ce Service.

98. Le prix du Service comprend les déplacements et livraisons ainsi que la rémunération du mandat exécuté par l'Agent. Il ne comprend pas le prix des Produits de santé et des Produits de parapharmacie réglé directement par l'Utilisateur au Pharmacien à partir de l'activation du Portefeuille électronique par ce dernier ou par tout autre moyen (virement bancaire, chèque dans le Plis scellé etc.).

99. En cas de violation des CGUV notamment, en cas de demande de livraison pour les produits exclus du Service, Coursier Médical SAS se réserve le droit de facturer l'Utilisateur.

100. Les tarifs varient en fonction de l'offre souscrite et sont disponibles sur la plateforme.

101. Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises (TTC).

102. Le paiement du Service est effectué par l'Utilisateur sur la plateforme lors de la souscription, soit :

- Par carte bancaire ;
- Par le Portefeuille électronique sécurisée Coursier Médical SAS.

103. L'Utilisateur est informé que le compte bancaire du titulaire de la carte de paiement qu'il aura utilisée pour acquitter le montant du Service ne sera débité qu'après la livraison effective.

104. Pour tout paiement par carte bancaire, l'Utilisateur garantit être titulaire de la carte bancaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué. La liste des cartes bancaires admises est renseignée sur la plateforme.

105. Toute utilisation frauduleuse d'une carte bancaire donnerait lieu à la suspension du Compte utilisateur.

106. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. La confidentialité des données bancaires transmises par l'Utilisateur à un établissement bancaire agréé est assurée dans un environnement sécurisé.

107. Après l'autorisation du paiement par l'Utilisateur, une facture sera adressée à l'Utilisateur par courrier électronique et sera disponible dans son Compte Utilisateur, dans la rubrique « mes factures ».

## **3. Paiement des Produits de santé et des Produits de parapharmacie via le Portefeuille électronique**

108. A la saisie des informations relatives à sa carte bancaire, l'Utilisateur peut accepter la mise en place d'une pré-autorisation de paiement d'un montant de cinquante (50 000) Fcfa via son Portefeuille électronique pour les besoins de l'exécution du Mandat confié à l'Agent, au titre du paiement direct au Pharmacien des Produits de santé et des Produits de parapharmacie.

109. Aucun paiement des Produits de santé et des Produits de parapharmacie n'intervient auprès ou par l'intermédiaire de Coursier Médical SAS.

110. La pré-autorisation de paiement permettra à l'Agent, autorisé par l'Utilisateur via le Mandat, de collecter le Colis scellé et d'autoriser le Pharmacien à déclencher le paiement au sein de l'Officine par l'activation contrôlée et sécurisée du Portefeuille Electronique de l'Utilisateur.

111. Ainsi, le paiement des Produits de santé et des Produits de parapharmacie ne s'effectue qu'au moment de leur Dispensation par le Pharmacien, au sein de l'Officine, directement sur son compte, sans transit sur le compte de Coursier Médical SAS.

112. Après validation par le Pharmacien du paiement des Produits de santé et des Produits de parapharmacie par l'Utilisateur, la facture sera placée dans le Colis scellé par le Pharmacien.

## **Article 10. Garanties**

113. L'Utilisateur garantit à Coursier Médical SAS :

- i. que les Données hébergées, stockées ou transmises sont licites et ne permettent pas d'effectuer des actes illicites, frauduleux ou contraires aux lois et réglementations applicables ;
- ii. qu'il est titulaire des droits nécessaires lui permettant d'utiliser les Données ;
- iii. que les Données ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un ou plusieurs tiers ;
- iv. que les Données ne portent pas atteinte à la vie privée des Pharmaciens ou de tiers, aux droits de ceux-ci sur leurs images et aux dispositions relatives à la protection de leurs Données Personnelles.

114. En aucun cas, Coursier Médical SAS ne saurait garantir au Pharmacien, à l'Utilisateur ou à tout tiers que la plateforme est exempt d'erreurs ni ne subira d'interruption ou de panne. De plus, Coursier Médical SAS ne garantit pas que toutes erreurs du Site, défauts ou inefficacités soient corrigées.

115. Coursier Médical SAS exclut toute garantie, notamment de vice caché, de conformité à un besoin ou un usage quelconque, de bon fonctionnement, ou afférente à l'exactitude des informations fournies par l'Utilisateur ou le Pharmacien.

## **Article 11. Responsabilité**

116. L'Utilisateur reconnaît la validité des limites de responsabilité prévues au présent article et s'interdit de les remettre en cause. Cet engagement est une condition essentielle et déterminante du consentement de l'Utilisateur aux présentes CGUV.

### **1. Responsabilité de Coursier Médical SAS**

117. Pour l'ensemble de ses obligations, Coursier Médical SAS est soumise à une obligation de moyens.

118. La responsabilité de Coursier Médical SAS est limitée à la réparation des dommages directs subis par l'Utilisateur.

119. Coursier Médical SAS n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte des actes, négligences ou erreurs de l'Utilisateur, du Pharmacien ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes CGUV.

120. Coursier Médical SAS met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au Site et au Service. La plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de Coursier Médical

SAS et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site. Ainsi, Coursier Médical SAS se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie de la plateforme et du Service, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

121. Coursier Médical SAS ne pourra être responsable des dommages pouvant être causés du fait :

- i. une utilisation du Service non conforme aux présentes CGUV, à la réglementation et aux bonnes pratiques professionnelles applicables ;
- ii. de l'usage illicite, frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à un tiers de l'identifiant du Compte Utilisateur ;
- iii. d'indisponibilité des réseaux (logiciels ou matériels) qui ne sont pas exclusivement et directement sous le contrôle de Coursier Médical SAS;
- iv. d'absence de prestations de services de soutien et de correction des erreurs, défauts ou inefficacités de la plateforme ;
- v. de pannes ou dommages résultant des équipements de l'Utilisateur ou encore de la contamination du système d'information de l'Utilisateur par des virus, attaques et malveillances de tiers.

122. Le Pharmacien est exclusivement responsable en cas de manquement à ses obligations notamment, liés à l'emballage et à l'étiquetage des Colis scellés, Coursier Médical SAS ne saurait en être responsable auprès des Utilisateur ou de tout tiers et ne traite pas leurs réclamations. En aucun cas Coursier Médical SAS n'est responsable en cas d'erreur sur les Produits de santé et les Produits de parapharmacie délivrés par le Pharmacien en Officine ou sur leur facturation, Coursier Médical SAS ayant la seule responsabilité de la livraison du Pli scellé et du Colis scellé.

123. Coursier Médical SAS peut être tenue responsable dans les conditions prévues par la **LOI n° 2013-702 du 10 octobre 2013, portant code des postes, les prestations de distribution de marchandises.**

124. En cas de retard de la livraison imputable à Coursier Médical SAS, celle-ci remboursera le prix de la prestation concernée, à l'exclusion de toute autre indemnité.

125. En cas de perte ou d'avarie causés par Coursier Médical SAS aux Plis scellés ou Colis Scellés, à l'exclusion de tout dommage causé au seul emballage, Coursier Médical SAS versera à l'Utilisateur sur demande et sur présentation d'une preuve de souscription au Service, une indemnité forfaitaire de **50 000 FCFA** par commande, quel que soit le nombre de plis et de colis.

126. Coursier Médical SAS ne sera tenue à aucun remboursement ou indemnité en cas de force majeure, d'absence ou refus du destinataire, d'adresse inaccessible ou erronée, ou pour tout autre raison qui ne serait pas imputable à Coursier Médical SAS.

## **2. Responsabilité de l'Utilisateur**

127. L'Utilisateur est responsable de tous les dommages qu'il pourra causer à Coursier Médical SAS du fait du non-respect des CGUV et de la réglementation en vigueur.

128. L'Utilisateur est seul responsable des Données qu'il héberge, stocke ou communique à Coursier Médical SAS, aux Pharmaciens ou aux tiers que ce soit via la plateforme ou les Plis scellés, quelle que soit la nature des Données. Coursier Médical SAS ne saurait être tenue pour responsable desdites Données hébergées, stockées ou communiquées par l'Utilisateur.

129. L'Utilisateur est responsable de la sauvegarde et de la conservation de ses Données sur son terminal. Il reconnaît avoir pris connaissance de la durée de conservation de ses Données sur la plateforme. Coursier Médical SAS ne pourra être tenue responsable de la perte des Données de l'Utilisateur imputable à ce dernier notamment, de son omission à sauvegarder ses Données.

130. Tous matériels et logiciels nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la plateforme ou des Services restent exclusivement à la charge de l'Utilisateur qui est donc seul responsable du bon fonctionnement de son équipement ainsi que de son accès à internet.

131. L'Utilisateur accepte de ne pas utiliser la plateforme notamment, les Données hébergées, stockés, transmis ou reçus à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public, interdites par les lois ou règlements applicables, ni porter atteinte aux droits de Coursier Médical SAS, des Pharmaciens ou des tiers. Coursier Médical SAS n'est en aucun cas responsable de tels agissements de la part des Utilisateurs, ni de toute transmission ou message de harcèlement, de menace, d'action diffamatoire, offensant, non-respectueux ou illégal suite à l'usage de la plateforme.

132. Les opinions exprimées par l'intermédiaire de la plateforme par d'autres Pharmaciens, Utilisateurs ou des tiers sont les leurs, et ne reflètent pas nécessairement celles de Coursier Médical SAS.

133. Dans le cas où la responsabilité de Coursier Médical SAS serait recherchée du fait de l'un des cas prévus au présent article, l'Utilisateur indemniserà Coursier Médical SAS de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre Coursier Médical SAS, quelle qu'en soit la nature.

134. L'Utilisateur peut à tout moment renoncer à utiliser le Service et demander la suppression de son Compte Utilisateur mais reste responsable de toute utilisation antérieure.

## **Article 12. Propriété intellectuelle**

135. Tous les éléments composant la plateforme sont protégés et appartiennent à Coursier Médical SAS qui est exclusivement titulaire des droits de propriété intellectuelle.

136. Coursier Médical SAS et Coursier Médical® sont des marques déposées. Toute utilisation de ces marques sans autorisation préalable et écrite de son titulaire est interdite.

137. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques. Ainsi, toute reproduction et/ou représentation, au sens des dispositions du code de la propriété intellectuelle, totale ou partielle, d'un des éléments visés aux présentes sans l'autorisation préalable et écrite de Coursier Médical SAS est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée code de la propriété intellectuelle. Plus généralement, il est interdit d'utiliser ou exploiter ces éléments autrement que dans le cadre de l'exécution des présentes.

138. Les présentes CGUV n'emportent aucune cession d'aucune sorte des droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Coursier Médical SAS au bénéfice de l'Utilisateur. Rien dans les présentes ne devra être interprété comme accordant à l'Utilisateur un titre ou des droits de propriété intellectuelle.

139. L'Utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de Coursier Médical SAS. Il s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle inhérents au Service ainsi qu'à leur contenu, quelle qu'en soit la forme ou la nature.

## **Article 13. Liens hypertextes**

140. Le Site peut contenir des liens hypertextes menant vers d'autres sites internet sur lesquels La Poste n'exerce aucun contrôle. Coursier Médical SAS ne vérifie ni ne sélectionne les contenus et les liens hypertextes qui peuvent être liés à la plateforme et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites internet vers lesquels des liens sont faits.

141. Leur présence ne signifie en aucune manière que Coursier Médical SAS adhère ou valide leur contenu ou accepte une responsabilité quelconque pour le contenu ou l'utilisation de ces sites tiers.

142. L'Utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir de la plateforme.

143. Coursier Médical SAS autorise la mise en place de liens hypertextes vers toute page ou document de son site à condition que la mise en place de ces liens ne soit pas réalisée à des fins commerciales ou publicitaires. Cette mise en place de lien ne pourra se faire que sous réserve que les auteurs du lien en aient préalablement informé le webmestre de la plateforme. Sont naturellement exclus de cette autorisation la plateforme diffusant des informations à caractère illicite, violent, polémique, pornographique, xénophobe ou pouvant porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre. Enfin, Coursier Médical SAS se réserve le droit de faire supprimer à tout moment un lien hypertexte pointant vers sa plateforme, si elle l'estime non conforme à sa politique éditoriale.

#### **Article 14. Force majeure**

144. Dans tous les cas de force majeure, Coursier Médical SAS est déchargée de toute responsabilité, que ce soit sur le plan contractuel ou délictuel, au titre de toutes garanties ou sur tout autre fondement, pour tout préjudice causé directement ou indirectement par la force majeure et n'est, en conséquence, redevable d'aucun dommage et intérêt ni d'aucune indemnité au titre de ses engagements pris envers le Pharmacien relativement à l'utilisation du Service.

145. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux ivoiriens, les cas suivants lorsqu'ils affectent le lieu d'exécution du Service ou tout lieu depuis lequel ils sont exécutés : les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute décision d'une autorité publique non imputable à Coursier Médical SAS et empêchant la réalisation du service décrit aux présentes, le blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par Coursier Médical SAS, remettant en cause les normes et standards de sa profession.

146. En cas d'empêchement temporaire de prestation pour cause de force majeure (fermeture de la plateforme de distribution pour pandémie etc.), les obligations pourront être suspendues pendant la durée de l'événement de force majeure. Si le Pharmacien en est informé après la prise en charge du Colis scellé, le site courrier local de Coursier Médical SAS, à ses frais, les ramènera à l'Officine.

147. L'information des Utilisateurs est à la charge du Pharmacien. Ce dernier avertit l'Utilisateur par tous moyens, il peut également demander expressément à Coursier Médical SAS d'avertir l'Utilisateur.

148. Coursier Médical SAS s'efforcera de reprendre ses prestations dans les meilleurs délais.

#### **Article 15. Divers**

149. L'Utilisateur reconnaît que le fait pour Coursier Médical SAS de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'Utilisateur des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

150. Si une ou plusieurs stipulations des CGUV sont tenues pour nulles et non avenues en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

151. Coursier Médical SAS et l'Utilisateur sont indépendants et ne peuvent prendre d'engagement au nom et pour le compte de l'autre.

152. Coursier Médical SAS se réserve la faculté de faire exécuter tout ou partie des prestations par toute autre société de son choix en sous-traitance.

153. Les relations commerciales quelles qu'elles soient, que l'Utilisateur pourrait entretenir à l'occasion de la navigation sur la plateforme et de l'utilisation du Service, se font directement avec les partenaires sans que Coursier Médical SAS soit partie à ses relations. Par conséquent, Coursier Médical SAS ne saurait être tenue pour responsable de tout préjudice que subirait l'Utilisateur consécutivement à ses relations avec des partenaires de Coursier Médical SAS.

154. Coursier Médical SAS pourra librement transférer le contrat, par tout moyen, à l'une de ses filiales au sens du code de commerce sans être tenue à une quelconque solidarité avec la filiale cessionnaire.

#### **Article 16. Convention de preuve**

155. Conformément aux dispositions du code civil, toute notification ou communication entre Coursier Médical SAS, le Pharmacien et l'Utilisateur peut être réalisée par tout moyen électronique. Ainsi, l'Utilisateur est parfaitement informé que Coursier Médical SAS peut communiquer des informations par tout moyen électronique et dématérialisé pouvant directement et indirectement être rattaché au Compte Utilisateur.

156. Coursier Médical SAS et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Coursier Médical SAS et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves de communication et envois intervenus entre les parties en exécution des présentes. En cas de conflit entre les registres informatisés et tout document sur support écrit ou fichier électronique de l'Utilisateur, il est expressément convenu que les registres informatisés de Coursier Médical SAS primeront sur lesdits documents de l'Utilisateur.

#### **Article 17. Différends et loi applicable**

157. Le Service a été conçu exclusivement pour des Utilisateurs et des Pharmaciens résidents en Côte d'Ivoire. Les présentes CGUV sont régies par la loi Ivoirienne et seront exécutées et interprétées conformément au droit Ivoirien.

158. Les Utilisateurs étrangers acceptent expressément l'application de la loi Ivoirienne en navigant sur la plateforme. En conséquence, les Utilisateurs reconnaissent que, de manière générale, toute information qui y est diffusée et/ou échangée est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de la Côte d'Ivoire.

159. En cas de différend découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGUV, ou plus largement en lien avec l'utilisation du Service et, en dehors de cas de non-respect des délais de règlement, l'Utilisateur et Coursier Médical SAS s'efforceront, préalablement à toute action judiciaire, de trouver une solution amiable à leur différend dans les meilleurs délais.

160. L'Utilisateur pourra contacter Coursier Médical SAS par écrit :

- En lui envoyant un email à l'adresse suivante : <https://www.coursiermedical.net>

- En lui adressant un courrier à l'adresse suivante : Par courrier à l'adresse suivante :  
COURSIER MEDICAL SAS Bingerville Rue Belle Vue Akouai Santai, Lot 566, Ilot 76, 25 BP 577  
Abidjan 25 [www.coursiermedical.com](http://www.coursiermedical.com)

161. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur et Coursier Médical SAS ne parviendraient pas à trouver un accord de nature à résoudre ce litige, l'Utilisateur est informé qu'il a la possibilité de saisir

gratuitement le Médiateur de Coursier Médical SAS, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat couvert par les présentes CGUV:

- En lui adressant un courrier à l'adresse suivante : Par courrier à l'adresse suivante : COURSIER MEDICAL SAS Bingerville Rue Belle Vue Akouai Santai, Lot 566, Ilot 76, 25 BP 577 Abidjan 25 - [www.coursiermedical.com](http://www.coursiermedical.com) sur lequel se trouvent conditions requises et les pièces justificatives à fournir.

162. L'Utilisateur est informé qu'il ne pourra recourir à un médiateur de Coursier Médical SAS en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Coursier Médical SAS que s'il est en mesure de justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de La Poste par une réclamation écrite selon les modalités prévues aux présentes.

163. Conformément aux dispositions de la **Loi n°2016-412 du 15 juin 2016 relative à la consommation du code de la consommation**, la procédure de médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux réclamations portées devant le Service Client de Coursier Médical SAS;

- à la Dispensation des Produits de santé et des Produits de Parapharmacie, qui relèvent de la responsabilité exclusive du Pharmacien.

164. A défaut de solution amiable, les Tribunaux ivoiriens seront seuls compétents, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur et/ou le lieu duquel a été finalisée la souscription au Service.