

Conditions générales d'utilisation de l'application MEDELU (usage par les consommateurs)

Traduction de courtoisie. Ce texte est une traduction française du document « General Terms and Conditions for the MEDELU App (Consumer Use) », version du 6 septembre 2026, fourni pour faciliter la lecture. Seule la version anglaise fait foi : en cas de divergence entre les deux textes, la version anglaise prévaut, sauf disposition contraire d'ordre public (voir la section 14.7).

1. Introduction

Identité du prestataire : l'application mobile et la plateforme MEDELU (ci-après l'« Application ») sont fournies par YMA Media Luxembourg S.à r.l.-S, société à responsabilité limitée simplifiée de droit luxembourgeois, dont le siège social est établi au 83, rue Emile Metz, L-2149 Luxembourg, immatriculée au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B255428 (ci-après « MEDELU », « nous » ou « notre »). Les présentes conditions générales (« CG ») régissent votre utilisation de l'Application en tant que consommateur. En téléchargeant l'Application, en créant un compte ou en utilisant une quelconque partie de l'Application, vous (l'utilisateur de l'Application) acceptez les présentes CG. Si vous ne les acceptez pas, vous ne devez pas utiliser l'Application.

Champ d'application : les présentes CG forment un contrat entre vous et MEDELU uniquement. Les pharmacies ne sont pas parties à ce contrat, même si l'Application vous permet d'interagir avec des pharmacies tierces indépendantes et d'acheter des produits auprès d'elles. Lorsque vous achetez des produits ou recevez des services par l'intermédiaire de l'Application, toute relation d'achat ou de service s'établit exclusivement entre vous et la pharmacie choisie, sous réserve du droit applicable et des éventuelles conditions propres à la pharmacie. Le rôle de MEDELU se limite à fournir une plateforme technologique et un accompagnement de vos interactions avec les pharmacies. Rien dans les présentes CG ne saurait constituer, de la part de MEDELU, un exercice de la médecine ou de la pharmacie : l'ensemble des services pharmaceutiques et des conseils médicaux est fourni exclusivement par les pharmacies, qui conservent l'entière responsabilité professionnelle de leurs services. Chaque pharmacie présente dans l'Application est un professionnel (commerçant) indépendant agréé au Luxembourg et est le vendeur des produits que vous commandez ; les vitrines des pharmacies sont présentées dans l'Application classées principalement selon leur proximité géographique par rapport à votre position, et MEDELU n'accepte aucune rémunération destinée à influencer ce classement.

Description de l'Application : l'Application MEDELU est une plateforme numérique qui vous met en relation avec des pharmacies agréées participantes. Par l'Application, vous pouvez : (a) communiquer de manière sécurisée avec des pharmaciens (par texte, voix ou vidéo) pour poser des questions ou transmettre des documents (par exemple des ordonnances) ; (b) consulter et acheter des médicaments en vente libre (« OTC ») et d'autres produits de santé approuvés par la pharmacie via la boutique en ligne de la pharmacie de votre choix ; et (c) organiser la livraison des produits commandés à votre domicile ou à l'adresse de votre choix (assurée par un partenaire de livraison indépendant). L'Application peut également proposer un suivi de commande et des notifications associées, pour votre confort. Tous ces services sont fournis sous réserve des conditions ci-dessous.

Conditions d'accès : vous devez avoir au moins 18 ans (ou l'âge de la majorité légale dans votre juridiction) pour créer un compte ou effectuer des achats sur l'Application. En utilisant l'Application, vous déclarez avoir la capacité juridique de conclure le présent contrat. Vous vous engagez à n'utiliser l'Application qu'à des fins personnelles et non commerciales, dans le respect des présentes CG et du droit applicable. Les comptes sont strictement personnels et réservés aux adultes ; votre majorité est vérifiée à l'inscription sur la base de votre numéro d'identification de sécurité sociale luxembourgeois (matricule, qui comprend votre date de naissance) ou de votre document d'identité.

2. Création de compte et sécurité

Pour utiliser certaines fonctionnalités de l'Application (comme passer des commandes ou échanger avec une pharmacie), vous devrez créer un compte utilisateur. Lors de l'inscription, vous devez fournir des informations exactes et complètes (telles que votre nom, des coordonnées valides et une adresse de livraison). Vous êtes responsable de la confidentialité et de la sécurité de vos identifiants de compte, ainsi que de toutes les activités effectuées depuis votre compte. Si vous soupçonnez une utilisation non autorisée de votre compte, vous devez nous en informer immédiatement et modifier votre mot de passe. Lorsque le règlement grand-ducal du 18 juillet 2018 l'exige, il vous sera également demandé de fournir votre numéro d'identification de sécurité sociale luxembourgeois (matricule) ou, à défaut, votre numéro de carte d'identité, et, avant votre première commande de médicaments auprès d'une pharmacie, de remplir un bref questionnaire de santé (date de naissance, poids, sexe, traitements reçus au cours des six derniers mois, pathologies connues, allergies et intolérances connues et, le cas échéant, grossesse ou allaitement). Ces informations sont collectées pour la pharmacie, en sa qualité de responsable du traitement, afin que le pharmacien puisse valider vos commandes en toute sécurité. Votre compte personnel conserve également l'historique intégral de vos commandes à distance et de vos échanges avec chaque pharmacie, et vous pouvez vous désinscrire de cet espace privé à tout moment comme décrit à la section 11.

Utilisation du compte : vous vous engagez à maintenir vos informations à jour et à ne pas partager votre compte avec d'autres personnes. Le compte vous est personnel ; vous ne pouvez ni le transférer à autrui, ni l'utiliser pour le compte de quelqu'un d'autre sans autorisation. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre compte si nous soupçonnons qu'une information fournie est fausse, ou si votre compte est utilisé de manière abusive ou compromis.

3. Communication avec les pharmacies

L'une des fonctionnalités principales de l'Application est un outil de communication sécurisé qui permet la messagerie et les appels en temps réel entre vous et la pharmacie de votre choix. Il vous permet de poser des questions aux pharmaciens, de demander conseil sur des produits OTC ou d'envoyer les documents nécessaires (par exemple une ordonnance médicale ou une pièce d'identité si une vérification de l'âge est requise). Toutes les communications sont chiffrées de bout en bout afin de protéger votre vie privée ; MEDELU n'accède pas au contenu de vos messages ou appels et ne le conserve pas au-delà de ce qui est techniquement nécessaire à leur transmission. Les conversations menées dans l'Application restent donc confidentielles entre vous et la pharmacie.

En utilisant les fonctionnalités de communication, vous vous engagez à communiquer de manière respectueuse et licite. Vous ne devez envoyer aucun contenu injurieux, diffamatoire ou illégal, et vous ne devez pas utiliser

la messagerie pour solliciter des conseils ou des produits que la pharmacie ne peut légalement fournir (comme des médicaments soumis à prescription sans ordonnance). Les pharmacies répondent selon leur appréciation professionnelle. Gardez à l'esprit que tout conseil médical ou pharmaceutique donné par l'Application est fourni exclusivement par le pharmacien, et non par MEDELU. Suivez toujours les instructions du pharmacien pour tout médicament ou produit, et consultez un médecin pour tout problème de santé sérieux. MEDELU ne fournit ni conseil médical ni service pharmaceutique et n'est pas responsable du contenu des communications entre vous et la pharmacie.

Remarque : l'outil de communication n'est pas destiné aux urgences. En cas d'urgence médicale ou de besoin urgent, contactez directement les services d'urgence locaux ou un professionnel de santé ; ne vous fiez pas à un message envoyé par l'Application.

4. Commande et achat de produits

4.1 Produits OTC uniquement : la fonctionnalité de commerce en ligne de l'Application vous permet de consulter et d'acheter des produits de pharmacie dont la vente en ligne sans ordonnance est légalement autorisée. Conformément au droit luxembourgeois et à la réglementation pharmaceutique, les pharmacies ne peuvent pas vendre de médicaments soumis à prescription par le système de commande en ligne de l'Application. Les articles nécessitant une ordonnance médicale ou faisant l'objet d'autres restrictions ne seront pas disponibles à l'achat dans l'Application. (Vous pouvez toujours utiliser l'outil de communication de l'Application pour transmettre une ordonnance ou vous renseigner sur un médicament soumis à prescription, mais l'exécution de ces ordonnances se fera à la pharmacie, en dehors des fonctions de commande et de livraison de l'Application, dans le respect de la loi.)

En utilisant l'Application, vous vous engagez à ne pas tenter de commander des produits soumis à prescription ou interdits par la boutique en ligne. Pour éviter toute ambiguïté, les médicaments soumis à prescription ne peuvent être ni commandés ni livrés par l'intermédiaire de l'Application. Les pharmacies sont seules responsables de veiller à ce que seuls des produits OTC éligibles soient proposés et vendus par l'Application.

4.2 Contrat de vente : lorsque vous passez une commande de produit par l'Application, vous passez commande auprès de la pharmacie, et non auprès de MEDELU. L'Application facilite la commande pour le compte de la pharmacie, ce qui signifie que le contrat de vente du produit est conclu entre vous et la pharmacie qui exécute votre commande. MEDELU n'est ni une pharmacie ni un vendeur de médicaments ; nous fournissons la plateforme de la boutique en ligne de la pharmacie. La pharmacie est responsable de la confirmation de l'acceptation de la commande, de la préparation des produits et de l'exécution de votre commande dans le respect des exigences légales et des présentes conditions.

4.3 Processus de commande : pour passer une commande, sélectionnez les produits souhaités dans le catalogue de la pharmacie dans l'Application et procédez au paiement. Vous devez vous assurer que toutes les informations que vous fournissez (adresse de livraison et éventuelles informations médicales demandées pour une commande) sont exactes. Les prix et la disponibilité des produits affichés sont déterminés par la pharmacie. Lorsque vous soumettez une commande, la pharmacie la reçoit par l'Application. La pharmacie peut appliquer une heure limite de commande ou refuser une commande si, par exemple, un produit est en rupture de stock ou si elle estime que le produit ne vous convient pas (selon son jugement professionnel). Les pharmacies conservent le droit de refuser ou d'annuler une commande à leur discrétion (par exemple si un produit est indisponible ou en cas de soupçon de mésusage) ; dans ce cas, la pharmacie doit vous en informer

et aucun montant ne sera prélevé, ou vous serez remboursé si le paiement a déjà été traité. Avant de valider une commande de médicaments, il vous sera demandé de confirmer que vous avez lu et compris la notice de chaque médicament commandé et que toutes les questions que vous auriez pu poser ont reçu une réponse. Le pharmacien de la pharmacie choisie valide chaque commande avant l'expédition, en tenant compte de votre questionnaire de santé, et les quantités peuvent être limitées à la durée de traitement prévue par le résumé des caractéristiques du produit. Un bon de commande indiquant les médicaments commandés et leurs prix, toutes taxes et frais de livraison compris, vous sera fourni lors de la confirmation. Une fois la commande acceptée par la pharmacie, vous recevrez une confirmation de commande par l'Application (et/ou par e-mail). La pharmacie procédera ensuite à la délivrance et à l'emballage des produits. Toute délivrance de médicaments est effectuée par le personnel qualifié de la pharmacie, conformément aux normes légales et professionnelles. MEDELU n'a aucun contrôle sur la décision de la pharmacie de délivrer ou non un médicament ou un produit particulier : ces décisions sont prises par la pharmacie sur la base de ses responsabilités professionnelles. Par exemple, si un pharmacien estime qu'un médicament ne vous convient pas, il peut refuser la vente ou proposer une alternative ; cela relève strictement de la relation entre vous et la pharmacie.

4.4 Prix et taxes : les prix des produits sont affichés dans l'Application et comprennent la TVA et les taxes applicables, sauf indication contraire. Ces prix sont fixés par les pharmacies. Si MEDELU s'efforce de maintenir la plateforme à jour, il incombe en dernier ressort à la pharmacie de veiller à l'exactitude et à l'actualité des prix et des informations sur les produits. En cas d'erreur de prix, la pharmacie vous en informera dans les meilleurs délais ; vous pourrez alors avoir la possibilité de reconfirmer la commande au prix correct ou de l'annuler. Les éventuelles offres promotionnelles ou codes de réduction sont proposés par la pharmacie ou par MEDELU en accord avec la pharmacie.

4.5 Absence de recommandation : la présence d'une pharmacie ou d'un produit dans l'Application ne constitue en aucun cas une recommandation ou une garantie de MEDELU quant aux services de cette pharmacie ou à la qualité, à la sécurité ou à l'adéquation d'un produit. Les pharmacies sont des tiers indépendants ; si MEDELU contracte avec les pharmacies pour l'utilisation de la plateforme, nous ne garantissons ni ne certifions les médicaments ou produits qu'elles vendent. Les images ou descriptions de produits figurant dans l'Application sont fournies par la pharmacie (ou par le fabricant du produit) à titre d'information. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant un produit (composition, usage, effets indésirables, etc.), veuillez utiliser la fonctionnalité de communication de l'Application pour consulter directement le pharmacien avant l'achat.

5. Paiements et frais

5.1 Traitement des paiements : lorsque vous achetez un produit par l'Application, le paiement est effectué par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement tiers intégré (« PSP »). Lors du paiement, vous serez invité à saisir vos données de paiement (par exemple une carte de crédit ou un autre moyen de paiement pris en charge) dans l'interface sécurisée de l'Application. Veuillez noter que MEDELU n'est pas un prestataire de paiement et ne collecte ni ne détient vos fonds sur son propre compte. L'opération de paiement s'effectue entre vous et la pharmacie, le PSP traitant le paiement pour le compte de la pharmacie. Vos données de paiement sont transmises de manière sécurisée au PSP indépendant, qui gère le débit de votre carte ou de votre compte selon ses propres conditions d'utilisation et sa propre politique de confidentialité. (MEDELU ne conserve pas les données complètes de votre carte de paiement ; nous recevons uniquement du PSP la confirmation qu'un paiement a réussi ou non.)

5.2 Versement direct à la pharmacie : lorsque votre paiement est traité, les fonds (déduction faite des éventuels frais de traitement prélevés par le PSP) sont versés directement sur le compte de la pharmacie désigné auprès du PSP. MEDELU ne reçoit à aucun moment votre argent : le montant total de votre commande (produits et frais de livraison) est encaissé pour le compte de la pharmacie, seul commerçant pour votre achat ; nous assurons simplement la connexion technique nécessaire au paiement. La pharmacie est responsable de tout document de facturation (reçus ou factures) relatif à votre achat ; en général, un reçu vous est fourni par e-mail ou dans votre profil de l'Application une fois la commande confirmée.

5.3 Problèmes de paiement : MEDELU n'étant pas partie à l'opération de paiement et ne contrôlant pas le processus de paiement, MEDELU n'est pas responsable des échecs ou problèmes de paiement tels que les transactions refusées, les erreurs de paiement ou les frais facturés par votre banque. Ces questions relèvent de la relation entre vous, la pharmacie, le PSP et/ou l'émetteur de votre carte de paiement. Si votre paiement n'est pas accepté ou fait ultérieurement l'objet d'une rétrofacturation ou d'une contestation, la résolution doit être traitée avec la pharmacie et le PSP (par exemple par la procédure de contestation de votre banque ou de votre carte de crédit). MEDELU ne peut pas effectuer de remboursements pour le compte de la pharmacie. Si vous estimez avoir droit à un remboursement (par exemple en cas d'annulation d'une commande ou de retour d'un produit conformément aux règles de la pharmacie ou à vos droits légaux), vous devez contacter directement la pharmacie pour l'organiser. La pharmacie pourra alors donner instruction au PSP de traiter tout remboursement approuvé sur votre moyen de paiement d'origine. Tout litige financier ou toute rétrofacturation lié à un achat doit être résolu entre vous, la pharmacie et le PSP ou l'émetteur de votre carte ; MEDELU n'est pas responsable de ces litiges de paiement.

5.4 Vos obligations de paiement : en confirmant une commande, vous acceptez de payer le montant total des produits (prix des produits, taxes applicables et frais de livraison) tel qu'affiché lors du paiement. Vous devez fournir un moyen de paiement valide et disposer de fonds ou d'un crédit suffisants. Si un paiement échoue ou est rejeté après l'exécution de la commande, vous restez tenu de payer à la pharmacie les produits que vous avez reçus. Le défaut de paiement peut entraîner l'annulation de votre commande et/ou la suspension de votre compte.

6. Livraison des produits

6.1 Services de livraison : l'Application offre la possibilité de vous faire livrer vos commandes par un service de livraison. Si vous choisissez la livraison, la pharmacie fera soit effectuer la livraison par son propre personnel, soit remettra les produits achetés à un coursier tiers indépendant mandaté et rémunéré par la pharmacie (le « Partenaire de livraison »), le contrat de transport étant conclu directement entre la pharmacie et le Partenaire de livraison par l'intermédiaire de l'Application. **Important :** ce service de livraison est fourni pour le compte de la pharmacie. Le Partenaire de livraison est considéré comme un auxiliaire agissant pour la pharmacie afin de transporter votre commande. MEDELU n'effectue pas elle-même de livraisons et n'est ni une entreprise de transport ni un coursier. Nous transmettons simplement les informations de livraison au Partenaire de livraison par l'Application et facilitons la coordination.

6.2 Processus de livraison : lorsque la pharmacie a préparé votre commande, le Partenaire de livraison la récupère à la pharmacie et la livre à l'adresse que vous avez indiquée. Les livraisons sont généralement effectuées dans le délai indiqué dans l'Application (par exemple le jour même ou le lendemain, selon l'option affichée lors du paiement). Tous les produits sont emballés par la pharmacie conformément aux normes d'hygiène et de sécurité applicables (par exemple dans des sachets ou contenants scellés). Ni MEDELU ni le

coursier ne sont autorisés à ouvrir ou à modifier vos colis ; le coursier les livre scellés, et il ne lui est pas permis de donner un quelconque conseil médical ni de manipuler le contenu au-delà du transport. La pharmacie veille à ce que le Partenaire de livraison ne reçoive que les informations nécessaires à la livraison (comme votre prénom, votre adresse et votre numéro de téléphone), et non des informations médicales sensibles au-delà de ce qui est nécessaire à la livraison. À la livraison, vous (ou une personne que vous désignez et qui a l'âge légal pour accepter la livraison) devrez accepter la livraison en personne et signer (ou fournir une confirmation électronique équivalente), et présenter une pièce d'identité lorsque la vérification du destinataire est requise (par exemple pour les produits soumis à une limite d'âge). Les médicaments ne seront pas laissés sans surveillance sauf si vous l'avez expressément autorisé : dans l'Application (y compris lors de votre première commande, ou à tout moment dans vos réglages), vous pouvez autoriser à l'avance la livraison par dépôt à un endroit sûr que vous désignez (par exemple une boîte aux lettres ou un emplacement abrité déterminé). Lorsque vous avez donné cette autorisation, le dépôt du colis scellé à cet endroit, documenté par une photographie horodatée et une notification immédiate, vaut livraison de votre commande, et le risque de perte, de vol ou d'endommagement vous est transféré au moment du dépôt ; vous pouvez retirer cette autorisation à tout moment pour les commandes futures. Dans tous les autres cas, si aucune personne majeure n'est disponible à l'adresse de livraison, le coursier tentera de vous joindre ou de reprogrammer la livraison et, à défaut, les produits seront retournés à la pharmacie. Les commandes de médicaments sont expédiées par la pharmacie dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception de la commande ; en cas de retard, vous serez informé des motifs et d'une nouvelle date probable de livraison. Des frais supplémentaires de nouvelle livraison ou de retour peuvent s'appliquer selon les règles de la pharmacie.

6.3 Risques et propriété : la propriété des produits et le risque de perte ou d'endommagement des produits vous sont en principe transférés lorsque la pharmacie vous remet la commande (à l'achèvement de la livraison). Toutefois, en vertu du droit de la protection des consommateurs, la pharmacie supporte le risque de perte ou d'endommagement des biens jusqu'à leur livraison entre vos mains (sauf si vous avez organisé séparément votre propre transport). Ainsi, si des articles sont perdus ou endommagés pendant le transport avant que vous ne les receviez, la pharmacie doit les remplacer ou les rembourser comme la loi l'exige. Vous devez inspecter les produits livrés dès réception et informer rapidement la pharmacie (par l'Application ou par les autres moyens de contact indiqués) de tout problème, tel que des articles manquants, des articles erronés ou des dommages.

6.4 Problèmes de livraison : MEDELU s'efforcera de veiller à ce que le Partenaire de livraison exécute ses prestations de manière fiable, mais MEDELU n'est pas responsable de la logistique ni des défaillances de livraison. Si une livraison est retardée, perdue ou arrive en mauvais état, la question doit être résolue entre vous, la pharmacie et le service de livraison. La pharmacie reste responsable du traitement de ces problèmes relatifs à votre commande et doit vous aider à retrouver les colis manquants ou à remplacer les articles endommagés, selon le cas. MEDELU ne garantit aucun délai de livraison particulier et n'est pas responsable des retards ou des échecs de livraison, sauf dans la mesure où ils résultent de notre propre défaillance technique. Nous facilitons toutefois la communication : l'Application peut par exemple fournir des mises à jour de statut ou permettre à la pharmacie de vous informer d'un retard. En cas de problème de livraison, vous pouvez contacter la pharmacie par l'Application pour trouver une solution.

6.5 Absence de responsabilité de MEDELU pour les coursiers : le Partenaire de livraison est un prestataire indépendant et non un mandataire ou un employé de MEDELU. MEDELU n'est pas responsable du fait d'autrui pour les actes ou omissions des coursiers. Bien que nous sélectionnions avec soin des partenaires de livraison réputés, MEDELU ne peut assumer de responsabilité pour les pertes, dommages ou comportements

fautifs survenus pendant le transport. Dans l'hypothèse peu probable où vous disposeriez d'un recours juridique en raison d'un événement survenu pendant la livraison (par exemple une négligence du coursier ayant entraîné la détérioration du produit), ce recours devrait être dirigé contre le coursier ou la pharmacie, et non contre MEDELU. Cela étant, la pharmacie et MEDELU coopéreront dans une mesure raisonnable pour vous aider à résoudre les réclamations relatives à la livraison.

6.6 Frais de livraison : les éventuels frais de livraison sont affichés lors du paiement, avant la confirmation de votre commande. Les frais de livraison sont fixés et facturés par la pharmacie dans le cadre de votre commande (ils figurent sur votre bon de commande avec le prix des produits, toutes taxes comprises) et sont encaissés, avec le prix des produits, directement pour le compte de la pharmacie. MEDELU ne vous facture aucun frais pour la livraison ni pour l'utilisation de l'Application ; elle est rémunérée entièrement par les pharmacies. En confirmant une commande avec livraison, vous acceptez de payer les frais de livraison affichés en plus de l'achat de vos produits. Si une commande est annulée avant l'expédition ou si la pharmacie ne peut l'exécuter, les frais de livraison payés doivent être remboursés par la pharmacie (s'ils ont déjà été prélevés).

7. Obligations de l'utilisateur et usage acceptable

En utilisant l'Application MEDELU, vous acceptez les obligations et règles d'usage acceptable suivantes :

- **Fournir des informations exactes :** vous devez fournir des informations personnelles véridiques et exactes et les maintenir à jour (y compris vos coordonnées et toute information de santé que vous communiquez volontairement à la pharmacie). Toute fausse déclaration sur votre identité, toute usurpation d'identité et toute fourniture de fausses ordonnances ou de faux documents sont strictement interdites et peuvent avoir des conséquences juridiques.
- **Usage licite uniquement :** vous n'utiliserez l'Application qu'à des fins légitimes. Vous ne devez pas utiliser l'Application pour vous livrer à des activités illégales ou non autorisées, notamment (sans que cette liste soit limitative) tenter d'obtenir des médicaments soumis à prescription sans ordonnance, acheter des substances contrôlées ou d'autres produits illégaux, ou enfreindre la législation applicable en matière de médicaments, de protection des données ou de propriété intellectuelle.
- **Communication respectueuse :** lorsque vous communiquez par l'Application (avec des pharmaciens ou tout service d'assistance), vous ne devez pas envoyer de contenu constitutif de harcèlement, menaçant, diffamatoire, obscène, injurieux ou autrement inapproprié. Les pharmacies ont le droit de refuser le service ou de bloquer les communications des utilisateurs qui abusent de la plateforme.
- **Absence d'interférence ou de mésusage :** vous n'utiliserez pas abusivement les fonctionnalités de l'Application. Cela implique de ne pas tenter de contourner les dispositifs de sécurité, de ne pas introduire de virus ou de code malveillant, et de ne pas extraire ou collecter automatiquement des contenus de l'Application. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à une partie du système ou aux données d'un autre utilisateur. Vous ne pouvez pas non plus utiliser l'Application d'une manière susceptible d'endommager, de désactiver ou de dégrader nos services (par exemple en lançant une attaque par déni de service ou en imposant une charge excessive à l'infrastructure).
- **Usage personnel :** l'Application est destinée à votre usage personnel pour gérer vos échanges avec les pharmacies et vos commandes. Vous vous engagez à ne pas exploiter l'Application à des fins commerciales (par exemple en collectant des informations sur les produits ou les prix pour un concurrent,

ou en revendant des produits obtenus par l'Application). Vous vous engagez également à ne pas utiliser de moyens automatisés (robots, scripts, outils d'extraction) pour accéder à l'Application ou l'utiliser sans notre autorisation expresse.

- **Respect des instructions de la pharmacie :** vous vous engagez à respecter les consignes ou instructions fournies par la pharmacie lors de l'utilisation de l'Application. Les pharmacies peuvent par exemple donner des instructions sur la prise d'un médicament ou signaler des contre-indications. Il vous appartient de lire et de suivre ces instructions. Si une pharmacie ou MEDELU vous informe qu'un certain comportement n'est pas autorisé sur l'Application (par exemple envoyer des images de l'ordonnance d'une autre personne ou détourner des codes de réduction), vous cesserez immédiatement ce comportement.
- **Exigences relatives à l'appareil et aux logiciels :** il vous appartient de disposer d'un matériel et de logiciels compatibles (par exemple un smartphone doté d'un système d'exploitation à jour) et d'une connexion internet pour utiliser l'Application. Vous devez également maintenir un niveau de sécurité approprié sur votre appareil (par exemple utiliser un code d'accès et maintenir votre système d'exploitation à jour) afin de protéger la confidentialité de votre compte et de vos communications.

Le non-respect des obligations ci-dessus peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre accès à l'Application (voir la section 11 ci-dessous) et peut également engager votre responsabilité ou donner lieu à des poursuites. MEDELU se réserve le droit d'enquêter sur toute violation présumée de ces règles et de coopérer avec les autorités répressives ou réglementaires si nécessaire.

8. Vie privée et protection des données

Votre vie privée nous importe. Les données personnelles que vous fournissez ou qui sont collectées par l'Application sont traitées conformément à notre Politique de confidentialité (disponible dans l'Application ou sur notre site web) et à la législation applicable en matière de protection des données. La Politique de confidentialité explique comment vos données sont traitées. Lorsque le traitement de vos données de santé requiert votre consentement explicite, ce consentement est recueilli séparément dans votre compte personnel et ne découle ni de votre acceptation des présentes CG ni de votre simple utilisation de l'Application.

Partage de données avec les pharmacies : lorsque vous utilisez l'Application, certaines informations personnelles sont partagées avec la pharmacie que vous choisissez, car cela est nécessaire à la fourniture du service. Par exemple, si vous vous inscrivez auprès d'une pharmacie particulière dans l'Application, cette pharmacie aura accès aux informations de votre profil ainsi qu'aux communications et commandes que vous effectuez auprès d'elle. Si vous changez de pharmacie ou utilisez plusieurs pharmacies dans l'Application, chacune verra les données relatives aux commandes ou aux communications que vous avez avec elle. Les données relatives à la santé (telles que le contenu des ordonnances, l'historique des médicaments ou toute question médicale que vous abordez) sont considérées comme des données personnelles sensibles. En utilisant les fonctionnalités de l'Application pour partager de telles données, vous consentez à leur transmission à la pharmacie de votre choix. La pharmacie est tenue de traiter vos données avec la même confidentialité qu'en officine et de ne les utiliser que pour vous fournir des services pharmaceutiques.

Rôles respectifs de MEDELU et de la pharmacie (RGPD) : en vertu du droit de l'Union européenne en matière de protection des données (RGPD), la pharmacie est le « responsable du traitement » pour toutes les données personnelles vous concernant traitées dans le cadre des services pharmaceutiques. Cela signifie que la pharmacie détermine les finalités et les moyens du traitement de vos données personnelles (par exemple, elle

décide de collecter votre adresse pour livrer un médicament, ou conserve l'historique de vos commandes pour satisfaire aux obligations légales de tenue de registres). MEDELU agit en qualité de « sous-traitant » pour le compte de la pharmacie afin de fournir les services de l'Application. En termes plus simples, MEDELU traite vos données selon les instructions de la pharmacie et aux fins du fonctionnement de l'Application (par exemple héberger les données sur nos serveurs, transmettre vos messages à la pharmacie, etc.). Nous n'utilisons pas vos données de santé à nos propres fins, indépendantes des fonctionnalités de l'Application. MEDELU et les pharmacies ont chacune l'obligation de protéger vos données. Le pharmacien est le responsable du traitement des données traitées dans le cadre de vos commandes à distance, votre consentement explicite au traitement des données de santé est recueilli dans votre compte personnel, et MEDELU est identifiée comme l'hébergeur de ces données et comme le responsable de la conception et de la maintenance technique de la vitrine de chaque pharmacie. Nous avons conclu des accords de traitement des données avec chaque pharmacie afin de garantir que vos données sont traitées conformément au RGPD et à la législation luxembourgeoise sur la protection des données. MEDELU met notamment en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles, dont le chiffrement de bout en bout de vos communications, des serveurs sécurisés et des contrôles d'accès. L'Application est conçue de manière que le personnel de MEDELU ne puisse pas lire vos messages échangés avec la pharmacie ni le contenu de vos ordonnances, ce contenu étant chiffré ; vous et votre pharmacie êtes les seuls à y avoir accès.

Utilisation des données : vos données personnelles sont utilisées aux fins suivantes, entre autres : permettre les services de l'Application (communication, commande, livraison), faciliter les paiements (à noter : les informations de paiement sont traitées par le PSP, comme décrit, et ne sont pas conservées par MEDELU), améliorer et dépanner l'Application, et respecter les obligations légales (par exemple tenue de registres, pharmacovigilance ou obligations de déclaration incombant aux pharmacies). Nous ne vendrons pas vos données personnelles à des tiers et ne les utiliserons pas à des fins de marketing sans votre consentement. Certaines données agrégées ou anonymisées peuvent être utilisées par MEDELU pour comprendre les usages ou améliorer les services, sans que cela permette de vous identifier personnellement.

Services tiers : outre la pharmacie et les systèmes propres de MEDELU, nous faisons appel à certains prestataires tiers pour l'exploitation de l'Application, par exemple le prestataire de paiement, et éventuellement des hébergeurs cloud ou des services de notification. Chacun de ces tiers est soigneusement sélectionné pour sa conformité et agit soit en tant que responsable du traitement indépendant (par exemple le PSP pour les données de paiement), soit en tant que sous-traitant ultérieur de MEDELU (par exemple notre hébergeur cloud, couvert par nos accords et offrant une sécurité adéquate). Notre Politique de confidentialité détaille ces tiers. En utilisant l'Application, vous reconnaissez que vos données peuvent être partagées avec ces parties aux seules fins du fonctionnement du service.

Droits des utilisateurs : en tant que personne concernée, vous disposez de droits sur vos données personnelles. Ils peuvent comprendre le droit d'accéder à vos données, de les rectifier, de les effacer ou de vous opposer à certains traitements, ainsi que le droit à la portabilité des données et le droit de retirer votre consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci. La plupart des données de santé de l'Application relèvent de la responsabilité de la pharmacie ; si vous souhaitez exercer vos droits au titre du RGPD sur les dossiers de la pharmacie (par exemple consulter l'historique de vos commandes ou faire supprimer votre compte), nous pourrions vous inviter à contacter la pharmacie. MEDELU vous assistera néanmoins, ainsi que la pharmacie, dans le traitement des demandes relatives aux données. Par exemple, si vous demandez la suppression de votre compte, cela impliquera la suppression des données de nos systèmes et l'information de la pharmacie afin qu'elle supprime toute copie redondante qu'elle n'est pas tenue de conserver. Notez que les

pharmacies peuvent être tenues de conserver certaines données pour des raisons légales (par exemple les registres d'ordonnances ou de facturation pendant la durée minimale prévue par la loi), même si vous demandez leur suppression. Pour toute question sur votre vie privée ou vos données dans l'Application, vous pouvez nous contacter à info@medelu.lu ou contacter directement la pharmacie. Vous avez en outre le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de protection des données (par exemple la Commission nationale pour la protection des données du Luxembourg, la CNPD, ou l'autorité de votre pays de résidence) si vous estimez que vos données sont traitées de manière inappropriée. Pour plus de détails sur la manière dont nous traitons les données personnelles, veuillez consulter la Politique de confidentialité. Les présentes CG portent sur les conditions d'utilisation, tandis que la Politique de confidentialité offre une vue d'ensemble complète du traitement des données.

9. Propriété intellectuelle

Propriété de l'Application et de son contenu : l'Application (y compris ses logiciels, sa conception, ses textes, ses graphismes, ses logos et tout autre contenu ou matériel fourni par MEDELU) est protégée par le droit de la propriété intellectuelle. MEDELU (et/ou ses concédants) conserve l'intégralité des droits, titres et intérêts sur l'Application et sur l'ensemble de la propriété intellectuelle associée. Nous vous accordons une licence limitée, non exclusive, non transférable et révocable d'utilisation de l'Application sur votre appareil personnel, aux seules fins décrites dans les présentes CG. Vous ne devez pas copier, modifier, distribuer, vendre ou louer une quelconque partie de notre Application ou des logiciels qu'elle comprend, ni procéder à l'ingénierie inverse ou tenter d'en extraire le code source, sauf dans les cas autorisés par la loi.

Marques : « MEDELU » et le logo MEDELU sont des marques ou des marques déposées de YMA Media Luxembourg S.à r.l.-S. Les noms et logos des pharmacies ou d'autres tiers accessibles par l'Application sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ces marques sont protégées par la loi. Rien dans les présentes CG ne vous accorde une licence ou un droit d'utiliser une marque, un logo ou un nom commercial de MEDELU ou d'un tiers, sauf dans la mesure nécessaire à votre utilisation de l'Application conformément aux présentes conditions (par exemple, vous pouvez mentionner brièvement le nom de la pharmacie dans vos communications ou en partageant des informations sur votre commande, mais vous ne pouvez pas utiliser son nom ou le nôtre à des fins commerciales sans autorisation).

Contenu de l'utilisateur : en utilisant l'Application, vous pouvez soumettre ou téléverser des contenus, tels que des messages, des images d'ordonnances ou de pièces d'identité, ou d'autres informations (collectivement, le « Contenu de l'utilisateur »). Vous conservez la propriété des droits de propriété intellectuelle que vous détenez sur le Contenu de l'utilisateur que vous créez. Vous accordez toutefois à MEDELU (et à nos sous-traitants) une licence limitée pour traiter et transmettre ce contenu dans la mesure nécessaire à la fourniture des services de l'Application. Par exemple, vous nous autorisez à chiffrer et à stocker vos messages, à les afficher pour vous et pour la pharmacie, et à en réaliser des copies de sauvegarde à des fins de sécurité. Nous n'utiliserons le Contenu de l'utilisateur que pour fournir le service et dans les autres cas autorisés par les présentes CG et notre Politique de confidentialité. La pharmacie aura également accès à vos communications et commandes et pourra en conserver des copies pour ses dossiers ; toute utilisation de votre contenu par la pharmacie est régie par sa relation contractuelle avec vous (implicite ou non) et par ses obligations professionnelles (elle peut par exemple conserver une copie d'une ordonnance électronique que vous avez envoyée pour ses registres légaux de délivrance). Vous êtes seul responsable du Contenu de l'utilisateur que vous soumettez. En soumettant un contenu, vous confirmez que vous avez le droit de le partager et qu'il

n'enfreint aucune loi ni aucun droit d'autrui. Vous accordez également à la pharmacie le droit d'utiliser les informations que vous fournissez pour exécuter vos commandes ou répondre à vos demandes. Si vous adressez à MEDELU des retours ou des suggestions pour améliorer l'Application, nous pouvons les utiliser sans obligation envers vous.

10. Exclusions et limitation de responsabilité

10.1 Absence de conseil médical ou pharmaceutique de la part de MEDELU : MEDELU est un prestataire technologique, et non un prestataire de soins de santé. Nous ne donnons aucun conseil médical, pharmaceutique ou autre conseil professionnel de santé. Toute information relative à la santé accessible par l'Application (en dehors de vos communications avec une pharmacie) est fournie à titre d'information générale et ne remplace pas un avis professionnel. La présence de services pharmaceutiques sur notre plateforme ne signifie pas que nous exerçons la pharmacie ; cela reste de la seule responsabilité des pharmacies. Les pharmacies utilisant l'Application sont des professionnels indépendants, responsables des conseils et des soins qu'ils vous prodiguent. MEDELU ne garantit aucun conseil ni aucune information que vous recevez d'une pharmacie par l'Application, et nous vous invitons instamment à consulter des professionnels de santé qualifiés pour tout problème de santé sérieux.

10.2 Disponibilité du service : nous nous efforçons de maintenir l'Application opérationnelle et fluide, mais nous ne garantissons pas qu'elle sera toujours disponible ou exempte d'erreurs. La maintenance, les mises à jour ou des problèmes techniques peuvent occasionnellement entraîner des interruptions de service. MEDELU n'est pas responsable des pertes ou désagréments causés par l'indisponibilité temporaire de l'Application, par des temps d'arrêt ou par des dysfonctionnements techniques, dans la mesure où ces problèmes sont inhérents aux services en ligne ou nécessaires à des améliorations. Nous essaierons de programmer la maintenance en dehors des heures de pointe et d'informer les utilisateurs des pannes importantes lorsque cela est possible. Nous vous remercions de votre compréhension dans ces cas. (Il est conseillé aux pharmacies de prévoir des solutions de repli pour la réception des commandes ; de même, en tant qu'utilisateur, si l'Application est indisponible et que vous avez un besoin urgent de médicaments, veuillez contacter la pharmacie par téléphone ou vous y rendre en personne.)

10.3 Contenus de tiers : tout contenu ou lien fourni par des tiers (y compris les informations fournies par les pharmacies ou d'autres utilisateurs) relève de la responsabilité de ces tiers. MEDELU n'approuve pas les contenus de tiers et n'en assume pas la responsabilité. Bien que nous puissions modérer certains aspects de la plateforme, nous ne sommes pas tenus de vérifier l'exactitude ou la licéité des informations publiées par une pharmacie (comme la description d'un produit ou un conseil donné par messagerie). Si vous rencontrez un contenu que vous estimez inapproprié ou incorrect, vous pouvez nous le signaler.

10.4 Articles vendus et services professionnels : tous les produits que vous achetez par l'Application sont vendus par la pharmacie, et non par MEDELU. MEDELU ne donne aucune garantie quant à la qualité, à la sécurité ou à l'efficacité des médicaments ou produits obtenus par l'Application ; ces garanties (le cas échéant) sont offertes par le fabricant ou mises à la charge du vendeur (la pharmacie) par la loi. Nous ne pouvons pas non plus garantir, et ne garantissons pas, qu'un médicament sera efficace ou sûr pour vous : cette appréciation relève de la relation entre vous et vos professionnels de santé (y compris la pharmacie). La pharmacie est responsable de la délivrance du bon médicament, de la remise des notices d'information appropriées, du bon conditionnement du produit et du respect de sa date de péremption, etc. De même, tout conseil ou service professionnel (y compris l'évaluation de vos besoins, la vérification des interactions médicamenteuses et la

décision de délivrer ou non un médicament) est fourni par la pharmacie ; MEDELU n'a aucun contrôle sur ces décisions et n'en assume donc aucune responsabilité.

10.5 Responsabilité du fait des produits et rappels : MEDELU ne fabriquant, ne stockant ni ne vendant les produits, MEDELU n'est pas responsable des problèmes liés aux produits, tels que les produits défectueux ou dangereux, les actions en responsabilité du fait des produits, les rappels ou la non-conformité réglementaire des produits. La pharmacie assume l'entière responsabilité de la sécurité et de la qualité des produits qu'elle vend, et ne tiendra pas MEDELU pour responsable d'une quelconque action en responsabilité du fait des produits. En cas de rappel ou d'alerte concernant un médicament que vous avez obtenu, il incombe à la pharmacie de vous en informer et de prendre les mesures nécessaires (comme elle le ferait si vous aviez acheté le produit en officine). Toute réclamation pour blessure ou dommage causé par un médicament ou un produit doit être adressée à la pharmacie et/ou au fabricant du produit. (Nous vous invitons toutefois à nous informer également de tout problème rencontré, afin que nous puissions examiner si une mesure au niveau de la plateforme s'impose, comme le retrait d'une fiche produit problématique.)

10.6 Livraison et logistique : MEDELU ne garantit pas les prestations des services de livraison tiers et n'en est pas responsable. Si nous facilitons l'organisation de la livraison, la livraison proprement dite est effectuée par le Partenaire de livraison indépendant pour le compte de la pharmacie. Comme indiqué, les problèmes survenant lors de la livraison physique (retards, pertes ou dommages pendant le transport) relèvent de la relation entre la pharmacie, le coursier et vous. Nous ne serons pas responsables des dommages ou pertes résultant de problèmes de livraison (les frais de livraison, lorsqu'ils sont remboursables, sont remboursés par la pharmacie qui les a facturés). La pharmacie doit veiller à un emballage approprié et traitera les réclamations avec le coursier si nécessaire, mais la responsabilité de MEDELU dans de tels cas est exclue dans toute la mesure permise par la loi. En outre, MEDELU n'est pas responsable des dommages résultant des actes du coursier, celui-ci n'étant pas sous notre contrôle ni sous notre autorité.

10.7 Problèmes de paiement : comme décrit à la section 5, MEDELU n'est pas partie à l'opération de paiement entre vous et la pharmacie, qui est traitée par un PSP externe. Par conséquent, MEDELU n'est pas responsable des échecs, erreurs ou fraudes survenant dans le processus de paiement. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les transactions non autorisées ou les problèmes de carte de paiement ; ceux-ci doivent être traités avec votre banque et le PSP. Notre responsabilité ne s'étend pas au remboursement des montants prélevés ; les remboursements sont traités par la pharmacie via le PSP.

10.8 Dommages indirects : dans toute la mesure permise par la loi, MEDELU n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs tels que la perte de bénéfices, la perte d'opportunité, les désagréments ou les dommages-intérêts punitifs, découlant de votre utilisation de l'Application ou de ces services ou s'y rapportant. Il en va ainsi même si nous avons été informés de la possibilité de tels dommages. Nous fournissons cette plateforme « en l'état » et ne garantissons pas qu'elle répondra à toutes vos attentes ni qu'elle sera exempte d'erreurs.

10.9 Plafond de responsabilité : dans la mesure où la responsabilité de MEDELU envers vous serait engagée pour une réclamation découlant de l'Application ou des présentes CG (que ce soit sur le fondement contractuel, délictuel ou autre), notre responsabilité totale sera limitée au plus élevé des deux montants suivants : (a) le total des frais (le cas échéant) que vous nous avez payés pour l'utilisation de l'Application au cours des 12 mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation ; ou (b) 100 EUR. (L'utilisation de l'Application étant en général gratuite pour les consommateurs, ce plafond est dans la plupart des cas essentiellement symbolique.) Cette limitation reflète le fait que nous sommes un simple fournisseur de

plateforme et que nous ne vous facturons pas le service lui-même ; elle constitue une répartition convenue des risques. Rien dans les présentes CG n'exclut ni ne limite une responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit applicable, telle que la responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel causé par notre négligence, en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse de notre part, ou toute autre responsabilité impérative ne pouvant être plafonnée par la loi. Toutefois, dans la mesure permise, toute responsabilité impérative qui ne peut être entièrement exclue (par exemple certaines garanties légales) reste soumise aux limitations et exclusions énoncées, dans la mesure autorisée.

10.10 Vos recours : si l'Application ne vous donne pas satisfaction, votre recours principal consiste à cesser de l'utiliser. En cas de litige avec une pharmacie ou tout autre tiers (comme le coursier ou le PSP), MEDELU n'est pas responsable de ce litige ; toutefois, rien dans les présentes CG ne vous impose de renoncer, et vous ne renoncez pas, aux droits ou recours dont vous disposez en vertu du droit impératif. Cela n'affecte pas les recours dont vous pourriez disposer directement contre ce tiers ou, au titre du droit de la protection des consommateurs, contre la pharmacie en sa qualité de vendeur d'un produit.

10.11 Absence de garantie : dans toute la mesure permise par la loi, MEDELU décline toute garantie, expresse ou implicite, concernant l'Application. Cela comprend toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon. Nous ne garantissons pas que les informations figurant dans l'Application (y compris les descriptions de produits ou les informations sur les pharmacies) sont exactes, complètes ou à jour, bien que nous nous efforcions d'en favoriser l'exactitude. Cette exclusion n'affecte pas les garanties légales auxquelles il ne peut être renoncé.

11. Résiliation et suspension

11.1 Par l'utilisateur : vous pouvez cesser d'utiliser l'Application et résilier votre compte à tout moment. Si vous souhaitez supprimer votre compte, vous pouvez nous contacter à info@medelu.lu ou utiliser toute fonction de suppression de compte proposée dans l'Application. La résiliation de votre compte supprimera votre profil de l'Application et vous empêchera d'accéder aux services. Notez toutefois que les pharmacies peuvent conserver des registres de transactions comme la loi l'exige (voir la section relative à la vie privée). De même, les commandes en cours au moment de la résiliation peuvent encore être exécutées par la pharmacie ; vous restez responsable des obligations nées avant la résiliation (par exemple le paiement d'une commande que vous avez passée).

11.2 Par MEDELU : nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre accès à l'Application (en tout ou partie) dans les circonstances suivantes : (a) si vous enfreignez l'une des présentes CG ou faites un usage abusif de l'Application ; (b) si la loi ou une décision des autorités nous y oblige ; (c) si des problèmes techniques ou de sécurité imprévus exigent une suspension pour protéger le système ou les utilisateurs ; ou (d) si votre compte est inactif pendant une période prolongée (par exemple, si vous ne vous êtes pas connecté depuis plus de 2 ans, nous pourrions désactiver votre compte à des fins de sécurité et de minimisation des données). Nous vous adresserons normalement un préavis ou un avertissement motivé avant toute résiliation, sauf lorsque nous estimons qu'une résiliation immédiate est nécessaire (par exemple en cas de faute grave, de fraude ou de menace pour la sécurité).

11.3 Effets de la résiliation : dès la résiliation de votre compte, votre droit d'utiliser l'Application prend fin immédiatement. Vous ne devez plus accéder à l'Application. Les données associées à votre compte seront traitées conformément à notre Politique de confidentialité (en règle générale, les données personnelles sont

supprimées ou anonymisées après la suppression du compte, sauf lorsque leur conservation est obligatoire). La résiliation de votre accès n'affecte pas les droits ou obligations nés avant la résiliation. Par exemple, si une pharmacie ou MEDELU dispose d'une réclamation à votre encontre en raison de votre violation des présentes conditions, la résiliation n'emporte pas renonciation à cette réclamation. Inversement, si une pharmacie vous doit un remboursement, la résiliation de votre compte ne vous fait pas perdre ce droit : la pharmacie doit toujours le traiter.

11.4 Maintien de certaines dispositions : les dispositions des présentes CG qui, par leur nature, doivent survivre à la résiliation (telles que les limitations de responsabilité, le règlement des litiges, le droit applicable et les licences que vous nous avez accordées sur les contenus) resteront en vigueur même après la résiliation de votre compte ou des présentes CG.

12. Modification des conditions

MEDELU peut mettre à jour ou modifier les présentes CG de temps à autre. Les motifs de modification peuvent comprendre des évolutions des fonctionnalités de l'Application, des changements d'exigences légales ou réglementaires, ou des améliorations de la clarté des conditions. En cas de modification substantielle, nous vous en informerons au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, par un avis dans l'Application et/ou par e-mail, accompagné d'un résumé des principaux changements. La poursuite de votre utilisation de l'Application après la date d'entrée en vigueur des conditions mises à jour vaut acceptation des CG révisées. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous devez cesser d'utiliser l'Application et pouvez demander la suppression de votre compte. Nous vous invitons à consulter régulièrement les CG. Pour les mises à jour mineures qui n'affectent pas significativement vos droits (par exemple des clarifications ou des corrections de coquilles), nous pouvons ne pas adresser d'avis formel ; il est donc utile de relire les conditions de temps en temps. Toute nouvelle fonctionnalité que nous ajouterions et qui nécessiterait votre accord à des conditions supplémentaires vous sera présentée au moment de son utilisation, et ces conditions supplémentaires (le cas échéant) seront considérées comme faisant partie des présentes CG dès votre acceptation.

13. Droit applicable et règlement des litiges

13.1 Droit applicable : les présentes CG et tout litige découlant de celles-ci, s'y rapportant ou lié à l'utilisation de l'Application sont régis par le droit luxembourgeois. Toutefois, si vous êtes un consommateur résidant dans un autre pays de l'UE, vous pouvez également bénéficier de la protection des dispositions impératives du droit de la consommation de votre pays de résidence. Rien dans les présentes conditions, y compris le choix du droit luxembourgeois, ne vous prive des droits dont vous disposez en vertu du droit de votre résidence habituelle conformément à l'article 6, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I) ou d'autres dispositions applicables du droit de la consommation.

13.2 Juridiction compétente : les juridictions luxembourgeoises sont compétentes pour tout litige ou toute réclamation (de nature contractuelle ou non contractuelle) découlant des présentes CG ou de l'Application ou s'y rapportant. Si vous êtes un consommateur résidant dans l'UE, vous pouvez également engager une procédure dans votre pays de résidence pour les litiges découlant des présentes conditions. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux présentes conditions.

13.3 Démarches de règlement des litiges : nous tenons à nos utilisateurs et souhaitons répondre aux préoccupations sans qu'une action en justice formelle soit nécessaire, dans la mesure du possible. En cas de litige ou de problème avec MEDELU ou notre Application, nous vous invitons à nous contacter d'abord (à info@medelu.lu ou par les canaux d'assistance de l'Application) et à nous exposer votre préoccupation. Nous nous efforcerons de bonne foi de régler la question à l'amiable. Par exemple, en cas de problème de facturation ou de problème technique, nous tenterons de le résoudre ou de trouver une solution équitable. De même, si nous avons un différend avec vous, nous prendrons contact avec vous pour en discuter avant d'engager une action en justice.

14. Dispositions diverses

14.1 Intégralité de l'accord : les présentes CG, ainsi que la Politique de confidentialité et toute autre politique ou condition intégrée par référence, constituent l'intégralité de l'accord entre vous et MEDELU concernant l'utilisation de l'Application. Elles remplacent tout accord ou entente antérieur (oral ou écrit) relatif à votre utilisation de l'Application. Veuillez noter que vos arrangements avec la pharmacie (par exemple tout consentement que vous lui donnez ou tout conseil qu'elle vous fournit) sont distincts et ne sont pas modifiés par les présentes CG.

14.2 Divisibilité : si une disposition des présentes CG est jugée invalide, illégale ou inapplicable par une juridiction ou une autorité compétente, cette disposition sera réputée modifiée dans la mesure minimale nécessaire pour la rendre valide et applicable ou, si une telle modification est impossible, elle sera retranchée (supprimée) des présentes CG. Dans les deux cas, les autres dispositions des présentes CG conserveront leur plein effet.

14.3 Absence de renonciation : le fait pour MEDELU de ne pas faire valoir une disposition des présentes CG, ou de tarder à le faire, ne vaut pas renonciation à ses droits. Toute renonciation à un droit par MEDELU doit être expresse et écrite pour produire effet, et une renonciation ponctuelle n'emporte aucune renonciation future à la même disposition ou à d'autres.

14.4 Cession : vous ne pouvez céder ou transférer aucun de vos droits ou obligations au titre des présentes CG à une autre personne sans notre accord écrit préalable. MEDELU peut céder ou transférer ses droits et obligations au titre des présentes CG à un tiers dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une cession d'actifs, par l'effet de la loi ou autrement. Par exemple, si MEDELU fait l'objet d'une acquisition, votre compte et le contrat matérialisé par les présentes conditions pourront être transférés au nouveau propriétaire, les mêmes conditions continuant de s'appliquer tant qu'elles ne sont pas modifiées. Nous vous informerons de toute cession de ce type si elle affecte de manière substantielle les services qui vous sont fournis.

14.5 Droits des tiers : les présentes CG ne créent aucun droit au profit d'une personne autre que vous et MEDELU. En particulier, sauf disposition expresse contraire, un tiers (y compris une pharmacie ou un Partenaire de livraison) n'est pas bénéficiaire des présentes conditions. Les pharmacies ont leur propre accord avec MEDELU et avec vous (par le contrat de vente), mais elles ne sont pas parties au présent contrat de CG. Les présentes CG n'accordent aucun droit autonome aux Partenaires de livraison ni aux autres tiers.

14.6 Force majeure : MEDELU n'est pas responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations au titre des présentes CG lorsque cette inexécution ou ce retard résulte d'événements échappant à son contrôle raisonnable, y compris, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, la guerre, les troubles civils, les épidémies ou pandémies, les mesures gouvernementales, les pannes d'électricité ou d'internet, ou tout autre

cas de force majeure. Dans de tels cas, nos obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Nous ferons toutefois des efforts raisonnables pour en atténuer les effets et rétablir le service dès que possible.

14.7 Langue : les présentes conditions peuvent être fournies en plusieurs langues pour plus de commodité. La version anglaise des présentes CG est la version de référence. En cas de divergence entre le texte anglais et une version traduite, la version anglaise prévaut, sauf lorsque le droit local l'interdit.

14.8 Coordonnées : pour toute question, réclamation ou préoccupation concernant les présentes CG ou l'Application, vous pouvez contacter MEDELU :

- par e-mail : info@medelu.lu ;
- par courrier : YMA Media Luxembourg S.à r.l.-S (MEDELU), 83, rue Emile Metz, L-2149 Luxembourg ;
- assistance client : vous pouvez également nous joindre par la rubrique d'assistance ou de contact de l'Application, lorsqu'elle est disponible. Nous ferons de notre mieux pour répondre aux demandes dans les meilleurs délais. Pour les questions propres à une pharmacie (renseignements sur un produit, état d'une commande ou demandes de remboursement), veuillez d'abord contacter la pharmacie par l'Application, car elle est la mieux placée pour vous aider. Si vous ne savez pas à qui vous adresser, MEDELU vous aidera à orienter votre demande vers le bon interlocuteur.

En utilisant l'Application, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales. Nous vous remercions d'utiliser MEDELU et espérons que notre plateforme vous offrira un service pharmaceutique pratique et sûr.