

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRODUITS FLOWTENS

www.FlowTens.com

Mise à jour au 21/02/2025

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, « CGV ») ont pour objet d'encadrer la vente du dispositif FLOWTENS conçue pour le traitement de l'hyperactivité vésicale et des électrodes associées (ci-après, les « Produits »), auprès, d'une part, de clients professionnels (ci-après, les « Clients Professionnels ») et, d'autre part, de clients consommateurs (ci-après, les « Clients Consommateurs »).

Ces conditions s'appliquent pour les commandes passées auprès du Service client de FLOWSTIM TECHNOLOGY :

- par mail à l'adresse suivante : order@flowtens.com
- ou par téléphone au 09.78.45.27.74

La société FLOWSTIM TECHNOLOGY, Société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 1010 avenue de l'Europe à La Teste De Buch (33260) est inscrite au RCS de Bordeaux sous le numéro 883 836 462 (ci-après, « FLOWSTIM TECHNOLOGY »).

Les présentes CGV prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières des Clients Consommateurs ou des Clients Professionnels.

2. Acceptation et modification des CGV

Toute Commande passée par le Client Professionnel ou le Client Consommateur (ci-après, ensemble, les « Clients ») auprès de FLOWSTIM TECHNOLOGY vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

FLOWSTIM TECHNOLOGY se réserve le droit de modifier ou d'adapter tout ou partie des présentes CGV à tout moment.

La date de mise à jour figure en tête des présentes CGV.

La nouvelle version de ces CGV sera publiée sur le Site. La version des CGV applicables sera la version en vigueur au moment de la Commande par le Client.

3. Définitions

« **Dispositif** » : Désigne le dispositif médical FLOWTENS de stimulation électrique pour lutter contre l'hyperactivité vésicale.

« **Clients** » : Désignent les Clients Professionnels et les Clients Consommateurs.

« **Client Consommateur** » : Désigne tout client consommateur qui passe une Commande auprès du Service Client.

« **Client Professionnel** » : Désigne tout client professionnel qui passe une Commande auprès du Service Client.

« **Commande** » : Désigne la commande des Produits auprès du Service Client par le Client.

« **CGV** » : Désigne les présentes Conditions Générales de Vente.

« **Electrodes** » : Désignent les électrodes dédiées au fonctionnement du Dispositif afin de permettre la stimulation électrique.

« **Livraison** » : Désigne la livraison des Produits commandés à l'adresse postale renseignée par le Client lors de la Commande.

« **Loi Informatique et Libertés** » : Désigne la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle que modifiée.

« **Prix** » : Désigne le prix des Produits payé par le Client à FLOWSTIM TECHNOLOGY.

« **Produit** » : Désigne les produits vendus par FLOWSTIM TECHNOLOGY (pack complet, chevillères, stimulateur, électrodes, câble de recharge).

« **Retour** » : Désigne le retour des Produits commandés auprès de FLOWSTIM TECHNOLOGY.

« **RGPD** » : Désigne le Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016.

4. Produits

4.1. Caractéristiques des Produits

Il appartient au Client de s'assurer que le Produit est adapté à ses besoins, notamment en termes de conditions d'utilisation.

Le produit FLOWTENS (pack complet) constitue un dispositif médical de classe IIa conformément à la réglementation applicable.

4.2. Présentation des Produits

Les photographies des Produits présentées sur le Site internet www.flowtens.com ne sont données qu'à titre indicatif. Le Client reconnaît que la photographie peut présenter certaines différences avec les caractéristiques réelles du Produit, notamment en raison de la luminosité, de l'éclairage ou encore de l'angle lors de la prise de vue. La différence de perception des formes et des couleurs entre les photographies présentées sur le Site et les Produits ne peut engager la responsabilité de FLOWSTIM TECHNOLOGY.

FLOWSTIM TECHNOLOGY fera ses meilleurs efforts pour que la représentation photographique des Produits sur le Site soit la plus fidèle possible.

4.3. Conditions d'utilisation des Produits

Le Client est informé que les Produits doivent être conservés dans un endroit sec, à l'abri de l'humidité, comme précisé sur la notice d'information et d'utilisation du Produit contenu dans l'emballage.

Le Client s'engage à en prendre connaissance et à respecter ces conditions d'utilisation.

5. Commande des Produits

5.1. Capacité à contracter

Le Client déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens des articles 1145 et 1146 du Code Civil.

FLOWSTIM TECHNOLOGY se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait ou apparaîtrait en cours de traitement d'une Commande un litige, notamment un litige de paiement.

5.2. Commande via le service client (mail ou téléphone)

Les commandes peuvent être passées directement auprès du service client via order@flowtens.com ou par téléphone au 09.78.45.27.74.

Si un Produit est finalement indisponible après la finalisation de la Commande par le Client, FLOWSTIM TECHNOLOGY en informera le Client dans les meilleurs délais et lui restituera, en cas d'annulation de la Commande, le Prix versé.

La facture adressée au client, contenant le récapitulatif des informations de la Commande et des présentes CGV, est envoyé au Client via l'adresse e-mail renseignée lors de la Commande.

6. Livraison des Produits

6.1. Zones de Livraison

La zone géographique de la Livraison des Produits est la suivante : France métropolitaine et DROM-COM.

6.2. Services de Livraison

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Il appartient au Client de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit à FLOWSTIM TECHNOLOGY qui ne saurait être tenue responsable des conséquences en termes de retard ou d'erreur de Livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

FLOWSTIM TECHNOLOGY ne saurait être tenue pour responsable de retards de livraison en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (y compris notamment en cas de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications).

6.3. Délais d'expédition

FLOWSTIM TECHNOLOGY informe ses Clients des délais d'expédition.

Dans le cas d'une Commande qui comporterait un ou plusieurs Produits indisponibles ainsi qu'un ou plusieurs Produits disponibles, FLOWSTIM TECHNOLOGY se réserve le droit de contacter le Client pour valider l'expédition de la Commande partielle ou bien l'annulation de celle-ci.

Lorsqu'une Commande comporte plusieurs articles avec des délais de Livraison différents, le délai de Livraison de la Commande est basé sur le délai le plus éloigné. FLOWSTIM TECHNOLOGY se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions. Dans ce cas, la participation aux frais d'envoi ne sera facturée qu'une seule fois.

6.4. Délais de transport

Malgré les accords passés par FLOWSTIM TECHNOLOGY, les délais de transport dépendent du transporteur, le cas échéant, et du lieu de Livraison.

6.5. Conditionnement

Les Produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport en vigueur, et à assurer une protection optimale des Produits pendant leur Livraison.

Il est demandé au Client de respecter ces mêmes normes lors d'un Retour de Produit. En cas d'un Retour de Produit, si FLOWSTIM TECHNOLOGY ou son mandataire constate que le Produit lui revient endommagé du fait d'un emballage de qualité insuffisante, FLOWSTIM TECHNOLOGY pourra décider de ne rembourser que partiellement le Produit ou de refuser de le rembourser en cas d'impossibilité de revente en l'état.

6.6. Responsabilité du Client pour la vérification des colis à réception

Sans préjudice des autres droits de rétractation et retour pour non-conformité dont le Client dispose, FLOWSTIM TECHNOLOGY rappelle qu'il est de la responsabilité du Client d'inspecter ses colis à réception et de notifier immédiatement au transporteur, et au service client de FLOWSTIM TECHNOLOGY [contact@flowtens.com] toute anomalie constatée dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la livraison. Dans le cas où de telles mentions n'auraient pas été portées sur le bordereau de livraison présenté au Client par le transporteur et notifiées à FLOWSTIM TECHNOLOGY, aucune réclamation afférente à l'état du ou des colis ne pourrait être acceptée a posteriori par FLOWSTIM TECHNOLOGY.

7. Droit de rétractation

7.1. Délai de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, et notamment l'article 221-18, le Client Consommateur, bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du Produit pour se rétracter.

Dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une Commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Toutefois, le Client Consommateur est informé que conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la Livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Le Client Consommateur informe FLOWSTIM TECHNOLOGY de sa volonté d'exercer son droit de rétractation par e-mail [contact@flowtens.com] ou par courrier à [Flowstim Technology, 1010 avenue de l'europe à La Teste De Buch (33260)].

Le Client Consommateur dispose ensuite d'un autre délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la communication de sa décision de se rétracter pour renvoyer le ou les Produits concernés par la rétractation à l'adresse suivante : 1010 avenue de l'Europe à La Teste De Buch (33260).

Conformément à l'article L.221-3 du Code de la consommation, le Client Professionnel peut bénéficier des dispositions du Code de la consommation, à condition que :

- l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité ;
- le nombre de salariés employés par celui-ci soit inférieur ou égal à cinq.

Le Client Consommateur dispose d'un modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.

<u>Formulaire de rétractation</u>	
À l'attention de FLOWSTIM TECHNOLOGY, 1010 avenue de l'Europe à La Teste De Buch (33260) ou à l'adresse suivante : contact@flowtens.com :	
Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci-dessous (cochez la/les case(s) correspondante(s) au(x) produit(s) concerné(s) = :	
<input type="checkbox"/> FLOWTENS FULL SYSTEM RIGHT ANKLE	FT01-R
<input type="checkbox"/> FLOWTENS FULL SYSTEM LEFT ANKLE	FT01-L
<input type="checkbox"/> FLOWTENS RIGHT ANKLE	FLO-02-108-R
<input type="checkbox"/> FLOWTENS LEFT ANKLE	FLO-02-108-L
<input type="checkbox"/> FLOWTENS STIMULATOR	FLO-02-201
<input type="checkbox"/> FLOWTENS SELF ADHESIVE ELECTRODES	SAE-SC040000WP-VT
<input type="checkbox"/> FLOWTENS CHARGING CABLE	FLO-05-101
Reçu(s) le (*) :	
Nom du (des) client(s) :	
Adresse du (des) client(s) :	
Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :	
Date :	
(*) Rayez la mention inutile.	

7.2. Conditions d'exercice du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai visé ci-dessus, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés. Les frais de Retour restent à la charge du Client Consommateur.

Les Produits retournés doivent être intacts, en parfait état de revente, dans leur emballage d'origine. Ils ne devront pas avoir subi de détérioration si minime soit-elle. Tout Produit qui est abîmé, incomplet, ou dont l'emballage d'origine est détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

7.3. Remboursement en cas de rétractation

Dans l'hypothèse où le Client Consommateur exercerait son droit de rétractation, FLOWSTIM TECHNOLOGY procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle FLOWSTIM TECHNOLOGY est informée de la décision du Client Consommateur de se rétracter. La date de remboursement peut être différée jusqu'au Retour des Produits ou jusqu'à ce que le Client Consommateur ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement se fait selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la Commande, sauf accord exprès du Client Consommateur pour que FLOWSTIM TECHNOLOGY utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client Consommateur.

FLOWSTIM TECHNOLOGY n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client Consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison proposé par FLOWSTIM TECHNOLOGY.

FLOWSTIM TECHNOLOGY n'acceptera en aucun cas d'envoi en contre-remboursement.

Dans l'hypothèse où l'achat du Produit aurait permis d'obtenir des avantages, notamment dans le cadre d'une carte de fidélité, ces avantages seront annulés en cas de restitution du Produit.

8. Conformité des Produits

Conformément aux dispositions légales, les Produits vendus par FLOWSTIM TECHNOLOGY bénéficient de la garantie légale de conformité, prévues par les articles 1604 et suivants du Code civil, L.217-1 à L.217-14 et L.411-1 à L.411-2 du Code de la consommation et de la garantie des vices cachés, prévues par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsque le Client Consommateur agit en garantie légale de conformité :

- il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de certaines conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation et selon la politique de retour produit interne de Flowstim Technology, ou à défaut en cas d'impossibilité de réparation ou remplacement du bien, la réduction du prix ou la résolution de la vente ;
- il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Sont exclus de la garantie ou ne bénéficient pas de la garantie les Produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client, et les chevillères déjà utilisées par un patient pour une période de location allant jusqu'à 26 semaines. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents.

Le Client peut également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil). Le Client devra notamment prouver que (i) le défaut existait au moment de l'achat, (ii) qu'il était caché et (iii) qu'il rend le Produit impropre à l'usage auquel il était destiné.

Les demandes relatives aux Produits apparemment défectueux ou non conformes s'effectuent par e-mail : contact@flowtens.com.

Les Produits retournés doivent être intacts, dans leur emballage d'origine. Ils ne devront pas avoir subi de détérioration si minime soit-elle. Tout Produit qui est abîmé, incomplet, ou dont l'emballage d'origine est détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

FLOWSTIM TECHNOLOGY remboursera au Client les frais d'envoi sur la base du tarif facturé ainsi que les frais de retour sur présentation des justificatifs dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables.

Les stipulations de cet article n'empêchent pas le Client, en tant que consommateur, de bénéficier du droit de rétractation.

9. Durée – Résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par FLOWSTIM TECHNOLOGY ou par le Client, notamment en cas de manquement aux présentes CGV par le Client ou de la non-disponibilité du Produit.

Toutes les Commandes, Livraisons et Retours en cours lors de la résiliation devront cependant être exécutés par FLOWSTIM TECHNOLOGY et les Clients.

10. Prix et paiement

10.1. Prix

FLOWSTIM TECHNOLOGY détermine librement le prix correspondant au Produit. Le Prix est ferme et définitif.

Les prix donnés par le Service Client ou par les Commerciaux sont en euros et hors taxes. Le coût de la livraison varie en fonction du volume de commande et est facturé au client. Une grille tarifaire des coûts de livraison est annexée aux présentes CGV à titre indicatif.

FLOWSTIM TECHNOLOGY s'engage à communiquer au Client le prix total du Produit et de la Livraison, et mentionner clairement les taxes y afférentes.

10.2. Modalités de paiement

Lors de la finalisation de la Commande effectuée par téléphone ou e-mail, le Client règle le Prix ainsi que les éventuels coûts de Livraison par le biais d'un virement ou d'un chèque après réception de la facture émise par FLOWSTIM

TECHNOLOGY, dans un délai de 30 jours (Trente jours). Le Prix est considéré comme réglé à l'encaissement du chèque par FLOWSTIM TECHNOLOGY.

11. Responsabilité

11.1. Limitation de la responsabilité de FLOWSTIM TECHNOLOGY

FLOWSTIM TECHNOLOGY ne saurait être tenue responsable d'une détérioration des Produits due à un stockage ou une utilisation non conforme aux recommandations de FLOWSTIM TECHNOLOGY.

La responsabilité de FLOWSTIM TECHNOLOGY ne pourra être engagée que pour les dommages directs subis par le Client, résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies aux présentes. Le Client renonce donc à demander réparation à FLOWSTIM TECHNOLOGY à quelque titre que ce soit, de dommages indirects tels que le manque à gagner, la perte de chance, le préjudice commercial ou financier, l'augmentation de frais généraux ou les pertes trouvant leur origine ou étant la conséquence de l'exécution des présentes CGV.

12. Propriété intellectuelle

Le Site web, ainsi que les logiciels, structures des bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de FLOWSTIM TECHNOLOGY ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec lesquels FLOWSTIM TECHNOLOGY a conclu des accords d'utilisation. Ils ne peuvent en aucun cas être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation écrite et expresse de FLOWSTIM TECHNOLOGY, sous peine de poursuites judiciaires.

FLOWSTIM TECHNOLOGY accorde au Client un droit d'utilisation, non exclusif et non transférable, du Site ainsi que des œuvres de l'esprit originales et données contenues sur le Site. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter en ligne les œuvres de l'esprit originales et données contenues sur le Site et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde de ces œuvres de l'esprit originales et données consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé. Tout autre droit est expressément réservé par FLOWSTIM TECHNOLOGY.

Toute autre utilisation du Site, et notamment commerciale, de la part du Client est interdite sans l'autorisation écrite et expresse de FLOWSTIM TECHNOLOGY.

Le Client s'interdit notamment, de manière non exhaustive, pour un usage autre que privé, de reproduire et/ou représenter, télécharger, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, exploiter, distribuer, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, toute œuvre de l'esprit originale ou donnée contenue sur le Site www.flowtens.com.

Le Client s'interdit également d'introduire des données sur le Site qui modifieraient ou qui seraient susceptibles de modifier le contenu ou l'apparence des données, de la présentation ou de l'organisation du Site ou des œuvres figurant sur le Site, et par quelques procédés que ce soit.

La marque « FLOWTENS » est une marque déposée et la chevillère fait l'objet d'un brevet déposé. Toute utilisation, représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de la marque « FLOWTENS » et du brevet, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée sans autorisation préalable et écrite de son titulaire.

Enfin, le Client reconnaît que FLOWSTIM TECHNOLOGY est titulaire de droits de propriété intellectuelle sur les Produits et qu'en conséquence, les Produits ne peuvent en aucun cas être reproduits ou représentés sans l'autorisation écrite et expresse de FLOWSTIM TECHNOLOGY, sous peine de poursuites judiciaires.

13. Réclamations

Si le Client souhaite effectuer une réclamation concernant les Produits, la Livraison et/ou le Retour, celui-ci est invité à contacter FLOWSTIM TECHNOLOGY par e-mail à l'adresse suivante : contact@flowtens.com ou par écrit à l'adresse : 1010 avenue de l'Europe à La Teste De Buch (33260). FLOWSTIM TECHNOLOGY s'engage à prendre contact avec le Client conformément à sa politique qualité.

En cas de litige et à défaut d'accord amiable avec FLOWSTIM TECHNOLOGY, le Client est informé de la possibilité de recourir à un médiateur dans les conditions de l'article « Loi applicable et litige ».

14. Stipulations générales

14.1. Dans l'hypothèse où l'un des termes des CGV serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres stipulations resteraient valables.

14.2. Les registres informatisés de FLOWSTIM TECHNOLOGY seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

15. Loi applicable et litiges

Les CGV sont conclues en langue française et soumises à la loi française.

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. Le Client Consommateur, peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une prestation effectuée sur le Site. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service client : contact@flowtens.com ou par écrit à l'adresse : 1010 avenue de l'Europe à La Teste De Buch (33260).

Le médiateur dont relève FLOWSTIM TECHNOLOGY est :

Marc-Aurele Carucci,

"Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé", joignable à l'adresse suivante : mediateur@mcca-mediation.fr [<https://www.mcca-mediation.fr/>].

Le Client a la possibilité de présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission européenne à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=FR>

La Commission européenne transfèrera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents.

Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture de contrat sera soumis aux tribunaux compétents.