

Conditions générales de vente et de livraison de la société Accord Healthcare AG

1. Champ d'application

- 1.1 Ces conditions générales de vente et de livraison (« conditions ») régissent les relations contractuelles entre la société Accord Healthcare AG (« Accord ») et ses clients. En passant commande, le client accepte expressément ces conditions comme faisant partie du contrat d'achat et de livraison (« contrat »).
- 1.2 Ces conditions sont valables pour tous les points, sauf accord contraire conclu par écrit.

2. Produits et services

2.1 Généralités

Le contrat est conclu dès la confirmation de la commande, resp. à l'émission de la facture. Les livraisons et services sont mentionnés de manière définitive dans la confirmation de la commande, resp. sur la facture.

2.2 Commandes et facturation

Les commandes des clients ayant droits sont directement réceptionnées par Avosano Industry Service AG (« Avosano ») pour le compte d'Accord ou par Accord. Les commandes peuvent être effectuées par écrit (par courriel).

Accord décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou de dysfonctionnements lors de la transmission des commandes. La facturation est établie au nom d'Accord.

3. Conditions de livraison

3.1 Conditions de livraison

- 3.2 Pour chaque commande, un supplément pour frais de transport de CHF 25.- est facturé indépendamment de la valeur de la facture. Si un produit n'est pas disponible au moment de la commande, le client reçoit une information correspondante à l'adresse de livraison qu'il a communiquée. Si la livraison prend du retard, une renonciation du client à la livraison ne sera pas acceptée.

3.3 Délais généraux de livraison

Les commandes passées par l'intermédiaire d'Avosano sont généralement livrées comme suit:

commande jusqu'à 13h30: livraison le jour ouvrable suivant

commande après 13h30: livraison le deuxième jour ouvrable suivant

Livraisons express

Les livraisons express sont, en principe, possibles. Les conditions, notamment le moment de la livraison et les frais, sont conclues individuellement avec le client. Dans tous les cas, les livraisons express impliquent des frais supplémentaires dont le montant est communiqué à l'avance par Accord.

3.4 Bon de livraison

À chaque livraison, le client reçoit un bon de livraison sur lequel les produits livrés, la quantité et les éventuelles commandes en attente sont mentionnés. Les commandes en attente seront livrées dès que les produits seront à nouveau disponibles.

3.5 Acceptation de la livraison

Si, au moment de la livraison, le client n'accepte pas la livraison ou s'il reporte le rendez-vous fixé pour une livraison, Accord est en droit de stocker les produits faisant l'objet de la livraison aux frais du client.

Accord veille à ce que l'emballage soit adapté au transport de la livraison, conformément aux spécifications des bonnes pratiques de distribution (« BPD »). L'élimination de l'emballage incombe au client et est à sa charge.

4. Restrictions de livraison

- 4.1 Les produits soumis à une restriction de livraison (par ex. les anesthésiques) sont livrés uniquement aux clients disposant des autorisations d'exercice et d'exploitation ad hoc ainsi que d'autres autorisations administratives.
- 4.2 Lors de l'établissement de la relation d'affaires, Accord vérifie à chaque fois l'existence des autorisations requises.

5. Force majeure

- 5.1 En cas de guerre, de mobilisation, de troubles, de grève, de lock-out, de mesures administratives, de pénurie de main-d'œuvre ou de matières premières, de crises énergétiques, de perturbations opérationnelles, d'épidémies ou de pandémies et d'autres événements imprévisibles qui ne peuvent être évités malgré toute la diligence raisonnable déployée dans les circonstances données, Accord est en droit de résilier le contrat ou de suspendre les livraisons.
- 5.2 Les interruptions d'activité de toute nature et de toute cause qui affectent la production, ainsi que les obstacles au transport et les pénuries d'approvisionnement entraînent une prolongation de tous les délais et un report de toutes les échéances pour la durée de l'empêchement ou de l'interruption de l'activité.
- 5.3 En cas de résiliation du contrat ou de retard de livraison pour les raisons susmentionnées, le client ne peut prétendre, envers Accord, à aucune indemnisation de dommages ou d'un manque à gagner, ou à la résiliation du contrat.

6. Prix et conditions de paiement

- 6.1 La facturation s'effectue aux prix en vigueur au moment de la commande, en francs suisses (CHF), conformément à la liste des spécialités, resp. aux prix communiqués au client pour les produits qui ne figurent pas dans la liste des spécialités. Une modification apportée par Accord est possible à tout moment.
- 6.2 Tous les prix s'entendent nets, emballage compris, hors taxes sur le chiffre d'affaires. S'y ajoutent les éventuels frais des livraisons express, ainsi que les frais de transport, le cas échéant.
- 6.3 Les factures sont dues dans les 60 jours suivant la date de facturation et, sauf accord contraire, sont à payer net. Après expiration du délai de paiement, le client est en retard de paiement sans mise en demeure. En cas de retard dans les paiements, l'intérêt moratoire légal devra être payé. Le droit de demander l'indemnisation d'autres préjudices demeure réservé. Toute compensation avec des créances clients est exclue.
- 6.4 Si le client est en retard dans le paiement d'une livraison ou si Accord craint, en raison d'une circonstance survenue après la conclusion du contrat, de ne pas recevoir le paiement du client dans les délais ou dans son intégralité, Accord est autorisée, sans restriction de ses droits, à suspendre l'exécution de toute autre livraison au client, à exiger des garanties ou un paiement anticipé.
- 6.5 La contestation de produits faisant l'objet d'une livraison ne donne pas droit à une retenue de paiement. Le client supporte tous les frais encourus par Accord, occasionnés par le retard de paiement.
- 6.6 Le client reconnaît que les produits sont la propriété d'Accord jusqu'à leur paiement intégral.

7. Réclamations et retours

- 7.1 Réclamations

Dès réception de la livraison, le client vérifie cette dernière afin de déceler d'éventuels défauts. Les

réclamations sont des notifications concernant des livraisons défectueuses (quantité incorrecte, article incorrect, dommages, etc.) qui parviennent par téléphone ou par écrit au service après-vente dans les cinq jours ouvrables suivant la livraison. Le client a la possibilité de convenir, avec le service après-vente d'Accord, de la solution qu'il préfère pour remédier à cette livraison défectueuse (par ex. en optant pour une livraison de remplacement, une note de crédit ou un retour de marchandise).

Tout signalement de réclamation doit comporter le numéro du bon de livraison, de la note de crédit ou de la facture concernés. Pour chaque renvoi, les informations ci-après doivent en outre figurer sur les documents d'accompagnement:

numéro d'article, quantité, motif du retour, confirmation que les produits retournés ont été stockés conformément aux BPD, date et signature.

Le bon de livraison original doit être joint dans la mesure du possible.

- 7.2 Accord accorde une note de crédit correspondant à 100 % du prix d'achat pour les livraisons erronées, donc pour les produits qui ne sont ni marqués ni munis d'étiquettes autocollantes et qui sont retournés à Accord dans un délai de dix jours. Le client doit en outre prouver que le stockage (BPD) a correctement été effectué.
- 7.3 Les renvois doivent toujours être effectués par voie de livraison. Les renvois destinés à Accord doivent avoir été commandés directement auprès d'Accord. Si les produits ont été achetés auprès d'un grossiste, ils doivent être retournés au grossiste concerné.
- 7.4 Accord accorde une note de crédit correspondant à 100 % du prix d'achat si la marchandise renvoyée arrive au plus tard le dernier jour du mois précédant le mois au cours duquel les produits expirent.
- 7.5 Sont remplacés ou crédités uniquement sur la base d'un accord écrit:
 - les produits réfrigérés;
 - les produits se trouvant dans des emballages ouverts, endommagés, souillés ou dans des emballages stockés de façon inappropriée (sauf s'il est prouvé que les produits ont été livrés endommagés ou souillés);
 - les échantillons (par ex. « échantillon médical gratuit »);
 - les anesthésiques.
- 7.6 Toute garantie allant au-delà du présent règlement relatif aux renvois est exclue. En particulier, le client ne peut en aucun cas prétendre à une indemnisation pour des dommages directs ou indirects, des pertes de jouissance, une perte de commandes ou un manque à gagner. Les notes de crédit ne seront établies qu'après réception des produits renvoyés, dans un délai de quinze jours ouvrables.

8. Modifications du contrat

Accord se réserve le droit de modifier les prix ainsi que les présentes conditions à tout moment. Les prix et conditions en vigueur au moment de la commande sont applicables. La version actuelle et contraignante des conditions est publiée sur le site www.accord-healthcare.ch.

9. Responsabilité / Transfert de la jouissance et des risques

- 9.1 Responsabilité
- 9.2 Accord n'est responsable des défauts de produits livrés que dans le cadre des présentes conditions relatives aux réclamations et aux retours. Toute garantie différente ou plus étendue est exclue. Accord est uniquement responsable des dommages causés au client que si elle se rend coupable d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave. Toute autre responsabilité est exclue.
- 9.3 Transfert de la jouissance et des risques
- 9.4 Si Accord livre les produits par l'intermédiaire d'Avosano ou d'une autre entreprise de transport externe, les bénéfices et les risques sont transférés au client au moment de la remise.

10. Protection des données

- 10.1 Le client accepte et confirme qu'Accord est en droit de collecter, de conserver et de traiter les données du client afin d'exécuter le contrat, de garantir une exécution correcte, à ses propres fins de marketing et à des fins d'étude de marché.
- 10.2 Ces données peuvent également être transmises à des tiers si cela est nécessaire pour l'exécution de ces objectifs. Accord ne transmet toutefois aucune information confidentielle relative à ses clients sans leur consentement explicite, sauf si la divulgation à un tiers, à une autorité publique ou à une juridiction est prescrite par la loi.
- 10.3 Le responsable de vos données à caractère personnel est la société Accord. Vos données à caractère personnel sont traitées à des fins de correspondance, de traitement de votre demande et/ou de prise de mesures appropriées pour la conclusion et l'exécution du contrat entre le responsable du traitement et l'entreprise que vous représentez. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données à caractère personnel, y compris sur vos droits, dans notre déclaration de confidentialité sur notre site Web: www.accord-healthcare.ch.

11. Droit applicable et juridiction compétente

- 11.1 Le droit suisse s'applique aux relations juridiques constituées entre Accord et ses clients.
- 11.2 Seules les juridictions ordinaires du siège social d'Accord Healthcare AG sont compétentes. Accord est toutefois également en droit d'intenter une action devant toute autre juridiction compétente.

Édition de septembre 2025, remplace toutes les Conditions générales antérieures de la société Accord Healthcare AG

Accord Healthcare AG, Wuhrmattstrasse 23, 4103 Bottmingen
© 2025 Accord Healthcare AG
Mise à jour le 1^{er} septembre 2025