

# Conditions générales d'Axapharm SA, Baar

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales règlent la relation contractuelle entre Axapharm SA et ses clients. En passant commande, le client accepte ces conditions générales en intégralité et sans restriction pour qu'elles forment la base du rapport juridique entre Axapharm SA et le client.

## 2. Service de livraison

### 2.1 Délais de livraison généraux

Dans la mesure où une livraison par Axapharm SA a été convenue pour les produits et/ou prestations de services, leur livraison intervient en règle générale :

- Commande jusqu'à midi → livraison le lendemain
- Commande au-delà de midi → livraison le surlendemain

Si un produit et/ou une prestation de services ne sont pas disponibles au moment de la commande, le client reçoit une information. Le client ne peut faire valoir aucune prétention découlant d'une livraison retardée.

### 2.2 Livraisons express

Si le client souhaite une livraison express, il se voit facturer des frais d'express à concurrence de 25.00 CHF par colis.

### 2.3 Bon de livraison

Avec chaque livraison, le client reçoit un bon de livraison sur lequel figurent les produits livrés, la quantité et d'autres informations. Les produits indisponibles sont livrés dès qu'ils redeviennent disponibles.

### 2.4 Acceptation de la livraison

Immédiatement après la réception des produits et/ou prestations de services livrés, le client doit en contrôler l'intégralité et les éventuels défauts. Les défauts de livraison doivent être annoncés dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la livraison. À défaut, le client reconnaît que la livraison a été faite conformément au contrat et que les produits et/ou prestations de services étaient dans un état irréprochable.

### 2.5 Réserve de propriété

Les produits livrés restent la propriété d'Axapharm SA jusqu'à leur paiement intégral. Axapharm SA est en droit de faire inscrire sa réserve de propriété auprès du registre compétent des pactes de réserve de propriété.

### 2.6 Valeur minimale de commande

La valeur minimale de commande (valeur d'achat nette) s'élève à 150.00 CHF. Sinon, un supplément de 10.00 CHF est facturé pour les petites quantités. Pour les frais d'express, voir au chiffre 2.2 « Livraisons express ».

## 3. Défauts de livraison et retours

### 3.1 Défauts de livraison

Les annonces des défauts de livraisons (quantité erronée, article erroné, dégâts, etc.) doivent parvenir au service clientèle, par téléphone ou par écrit, dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la livraison. Le client a la possibilité de convenir avec le service clientèle de sa préférence pour remédier à ce défaut de livraison (p. ex. par une livraison supplémentaire, un avis de crédit ou des retours).

### 3.2 Retours

Les retours sont des renvois ou des annonces à Axapharm SA qui doivent se conformer aux conditions de retour d'Axapharm SA.

### 3.3 Règles pour les défauts de livraison et les retours

#### 3.3.1 Conditions d'acceptation

L'annonce de chaque défaut de livraison doit être faite au moyen du formulaire correspondant. La suite de la procédure est convenue individuellement avec le client.

#### 3.3.2 Exclusion de la reprise

En vertu des bonnes pratiques de distribution (BPD), les produits suivants ne sont pas repris et ne donnent pas droit à un avis de crédit:

- les produits pourvus d'étiquettes autocollantes
- les produits hors de leur emballage original
- les produits ouverts
- les produits réfrigérés.

Les produits susmentionnés peuvent être retournés uniquement aux conditions suivantes:

- il s'agit d'une erreur de livraison
- le produit ne correspond pas à la qualité demandée.

#### 3.3.3 Motifs de restitution

Les motifs suivants justifient la restitution et doivent être communiqués à Axapharm SA:

1. Reçu par erreur; vous avez reçu de notre part un article qui ne figure pas sur le bon de livraison.
2. Reçu en trop; vous avez reçu un article en quantité supérieure à celle indiquée sur le bon de livraison.
3. Reçu endommagé; vous avez reçu un article qui n'est pas vendable en raison d'un dégât.
4. Rappel de lot; Axapharm SA rappelle un article.

#### 3.3.4 Remboursement

Axapharm SA pratique les remboursements standards suivants pour les motifs de restitution susmentionnés. Pour les motifs de restitution des points 3.3.3.3 et 3.3.3.4, le client reçoit un remboursement à 100 % (valeur nette de la commande). Dans le cas des articles périmés, le remboursement est régi par le « règlement sur les articles périmés » actuellement en vigueur, voir au point 3.3.5.

En cas de commande par l'intermédiaire d'un grossiste, les conditions du grossiste en question trouvent application.

### **3.3.5 Procédure pour les articles dont la date de péremption est dépassée**

Il s'agit des articles dont la durée de vie est écoulée et pour lesquels Axapharm SA accorde un remboursement ou procède à une livraison de remplacement conformément au « règlement sur les articles périmés » en vigueur.

## **4. Système de commande et de paiement**

### **4.1 Acceptation de la commande**

Les clients peuvent passer commande chez Axapharm SA par téléphone, par écrit (courrier, fax, courriel) ou par voie électronique (XML). Axapharm SA ne répond pas des conséquences découlant de pannes de la communication électronique ou du système de commande.

### **4.2 Détermination des prix**

La facturation est effectuée aux prix actuels au moment de la commande. Le client peut demander les prix actuels en tout temps auprès du service clientèle ou du service externe d'Axapharm SA. Toutes les indications de prix n'incluent ni la taxe sur la valeur ajoutée ni d'autres taxes.

## **5. Système de facturation et de paiement**

### **5.1 Délai de paiement**

Par principe, seule la réception du montant complet par Axapharm SA est considérée comme paiement. Le prix d'achat doit être payé par le client dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation, même s'il existe des contre-créances (p. ex. en cas de défauts allégués). Le client renonce à tout droit à retenir, même partiellement, son prix d'achat ou à le compenser avec ses propres créances à l'encontre d'Axapharm SA. D'éventuelles contre-créances ne peuvent pas être compensées avec des factures en souffrance.

### **5.2 Retard de paiement**

Après l'écoulement du délai de 30 jours, le client se trouve en demeure sans autres formalités, donc sans mise en demeure ni fixation d'un délai de grâce. En cas de retard de paiement, Axapharm SA est en droit de demander des intérêts moratoires à concurrence de 5 %. De plus, en cas de retard de paiement du client ou d'une entreprise associée à son groupe, Axapharm SA peut également suspendre des livraisons déjà confirmées au client.

### **5.3 Objections à l'encontre de la facturation**

À moins que des objections écrites et fondées soient formulées contre la facture avant sa date d'échéance, la facture est réputée être approuvée. Si seul un montant partiel de la facture fait l'objet d'une objection, Axapharm SA peut demander le paiement dans les délais de la partie incontestée de la facture et prendre les mesures correspondantes en cas de retard de paiement.

### **5.4 Limite de crédit**

Axapharm SA est en droit de fixer, individuellement pour chaque client, une limite de crédit ou de subordonner la fourniture de prestations de services à un paiement anticipé dans des cas déterminés. Cette règle s'applique notamment lorsqu'Axapharm SA a des doutes sur le respect des modalités de paiement.

## 6. Responsabilité / transfert des profits et des risques

### 6.1 Responsabilité

Axapharm SA répond des défauts des marchandises livrées exclusivement au sens des conditions de la notice pour les défauts de livraison et les retours.

Toute garantie différente ou plus étendue est exclue. Axapharm SA répond uniquement des dommages causés au client par un comportement intentionnel ou relevant de la négligence grave d'Axapharm SA. Toute autre responsabilité est exclue.

### 6.2 Transfert des profits et des risques

Si Axapharm SA livre les produits et/ou les prestations de services par son propre service de livraison ou par une entreprise de transport externe, les profits et les risques passent au client au moment de la remise. Si la livraison se fait par la poste, les profits et les risques passent au client au moment de la remise à la poste.

## 7. Protection des données

Le client accepte et confirme qu'Axapharm SA est en droit de collecter, de conserver et de traiter les données du client pour l'exécution du contrat, pour garantir l'exécution correcte, à ses propres fins de marketing ainsi qu'aux fins d'étude de marché. De telles données peuvent également être transmises à des tiers lorsque c'est nécessaire pour la réalisation de ces buts.

Cependant, Axapharm SA ne transmet aucune information confidentielle du client sans son consentement express à d'autres fins, à moins que la divulgation à un tiers, à une autorité ou à un tribunal ne soit prescrite par la loi.

## 8. Modifications des conditions générales

Axapharm SA se réserve le droit de modifier les conditions générales en tout temps. La version actuelle au moment de la conclusion du contrat s'applique à la commande. La version actuelle et contraignante des conditions générales est publiée sur [www.axapharm.ch](http://www.axapharm.ch).

## 9. For et droit applicable

Les actes juridiques entre Axapharm SA et ses clients sont régis exclusivement par le droit suisse. Les tribunaux ordinaires du siège d'Axapharm SA sont compétents. Axapharm SA se réserve le droit d'agir également devant tout autre tribunal compétent.

Valable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, sous réserve de modifications en tout temps.