

Conditions contractuelles générales d'axapharm ag, Baar

1. Champ d'application

Les conditions générales de vente suivantes régissent la relation contractuelle entre axapharm ag et ses clients. En passant commande, le client reconnaît entièrement et sans réserve les présentes conditions générales de vente comme base de la relation juridique entre axapharm ag et le client. En outre, le client s'engage à chaque commande à respecter les dispositions d'axapharm ag relatives à l'OITPTh.

2. Livraisons

2.1 Délais de livraison généraux

Dès qu'une livraison des produits ou services commandés a été convenue par axapharm ag, ceux-ci sont généralement livrés/fournis de la manière suivante:

- Commande passée jusqu'à 12 h 00 → livraison le jour ouvrable suivant
- Commande passée après 12 h 00 → compter deux jours ouvrables pour la livraison

Si un produit ou un service n'est pas disponible au moment de la commande, le client en est informé en conséquence. Tout retard de livraison ne confère aucun droit au client.

2.2 Livraisons express

Si le client souhaite une livraison express, des frais de livraison correspondants lui seront facturés à hauteur de CHF 25,00 par envoi/livraison.

2.3 Bon de livraison

À chaque livraison, le client reçoit un bon sur lequel figurent les produits livrés, la quantité livrée ainsi que d'autres informations. Les commandes en attente sont livrées dès que le produit est à nouveau disponible.

2.4 Acceptation de la livraison

Directement après les avoir réceptionnés, le client doit vérifier que les produits ou services sont complets et sont exempts de tout défaut. Tout défaut de livraison doit être signalé dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. À défaut de quoi, le client reconnaît que la livraison s'est déroulée conformément au contrat et que les produits ou services sont impeccables.

2.5 Réserve de propriété

Les produits livrés restent la propriété d'axapharm ag jusqu'au paiement complet. axapharm ag est en droit de faire valoir sa réserve de propriété auprès du registre compétent des réserves de propriété.

3. Défauts de livraison et retours

3.1 Défauts de livraison

Les signalements de livraisons défectueuses (mauvaise quantité, mauvais article, dommages, etc.) doivent être communiqués par téléphone ou par écrit au service client dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. Le client a la possibilité de convenir avec le service client du type de rectification favorisé de la livraison défectueuse (par ex., nouvelle livraison, note de crédit ou retour).

3.2 Retours

Les retours correspondent à des renvois ou avis adressés à axapharm ag, qui doivent être conformes aux conditions de retour d'axapharm ag.

3.3 Dispositions en cas de défauts de livraison et retours

3.3.1 Conditions d'acceptation

Tout défaut de livraison doit être signalé au service client d'axapharm ag par téléphone. Il sera convenu individuellement de la suite de la procédure avec le client.

3.3.2 Exclusion de reprise

Sur la base des bonnes pratiques de distribution (GDP), les produits suivants ne sont ni repris ni crédités:

- Produits dotés d'étiquettes autocollantes
- Produits qui ne sont pas dans leur emballage d'origine
- Produits ouverts
- Produits réfrigérés

Les produits susmentionnés ne peuvent être retournés que dans les conditions suivantes:

- S'il s'agit d'une erreur de livraison
- Si le produit ne répond pas aux exigences de qualité

3.3.3 Motifs de retour

Les motifs suivants justifient le retour et doivent être communiqués à axapharm ag:

- Réception par erreur; le client a reçu d'Axapharm un article qui ne figurait pas sur le bon de livraison.
-
- Produits excédentaires: le client a reçu d'Axapharm un article dans une quantité supérieure à celle mentionnée sur le bon de livraison.
-
- Produits endommagés; le client a reçu un article qui ne peut être commercialisé en raison d'un dommage.

- Rappel de lots; axapharm ag rappelle un article.
- Produits à durée de consommation trop courte (selon le produit, à clarifier avec axapharm ag)

3.3.4 Remboursement

Pour les motifs de retour susmentionnés, axapharm ag garantit les remboursements standards suivants: pour les motifs de retour «produits endommagés», «rappel de lots» et «durée de consommation limitée», le client est remboursé à 100 % (valeur de commande nette). Le remboursement conformément à la disposition actuellement en vigueur «Procédure pour les articles à durée de consommation limitée» s'applique pour les articles à durée de consommation limitée; voir point 3.3.5. Pour les commandes effectuées par l'intermédiaire de grossistes, les conditions du grossiste concerné s'appliquent.

3.3.5 Procédure pour les articles à durée de consommation limitée

- Disposition pour les produits de la liste des spécialités, les produits Rx:
- Les produits sont échangés à 100 % s'ils sont signalés à axapharm ag au plus tard 1 jour avant leur date de péremption. La condition préalable à cela est que les produits aient été détruits de manière prouvée par le client. La procédure exacte doit être déterminée en concertation avec axapharm ag.
- Les produits OTC et médicaux aptes à la vente ainsi que les compléments alimentaires et les produits cosmétiques ne sont ni remboursés ni échangés.

3.3.6 Compensations accordées en contrepartie de prestations équivalentes (OITPTh article 7)

Pour les commandes directes effectuées par le client individuel du dernier stade commercial, axapharm ag accorde les contreparties adéquates suivantes, qui doivent être mentionnées entièrement et en toute transparence, à la fin de la facture, en CHF, pour les produits pris en charge par la LS et la LiMA, et à côté de l'article respectif pour les produits Rx et OTC:

- Compensation de 3 % pour les commandes XML effectuées par le client
- Compensation de 1 % sur tous les produits pour une commande supérieure à CHF 500.-
- Compensation de 2 % sur tous les produits pour une commande supérieure à CHF 1 000.-
- Escompte de 2 % pour tout paiement effectué par LSV ou DD dans les 10 jours

Les clients n'obtiennent ces compensations qu'après signature d'un accord écrit.

4. Système de commande et de détermination des prix

4.1 Passation de commande

Les clients peuvent passer commande chez axapharm ag par téléphone, par écrit (fax, lettre, e-mail) ou par voie électronique (XML). axapharm ag n'est pas responsable en cas de défaillances de la communication électronique ou du système de commande.

4.2 Détermination des prix

La facturation s'effectue selon les prix en vigueur au moment de la commande. Le client peut à tout moment demander les prix actuellement en vigueur au service client ou au personnel de vente compétent d'axapharm ag. Tous les prix indiqués s'entendent hors TVA et autres taxes. La liste des PVC peut être consultée sur le site Internet d'axapharm ag, dans la rubrique «Domaine professionnel».

4.3 Rabais (OITPTh article 8)

En règle générale, axapharm ag accorde des rabais uniquement sur les médicaments qui ne figurent pas sur la LS ainsi que sur tous les dispositifs médicaux, y compris les produits, figurant sur la LiMA. Le client s'engage à répercuter les rabais obtenus dans le cadre de la LS et de la LiMA sur la caisse d'assurance-maladie ou sur les patients (LAMal art. 56 al. 3.). Pour plus d'informations à ce sujet, consulter la brochure OITPTh d'Axapharm.

4.4 Frais de transport des produits, lorsque la commande contient un produit figurant sur la LS:

axapharm ag exige une majoration pour les frais de transport pour les commandes directes de produits figurant sur la LS.

Ils se présentent comme suit:

- Commande jusqu'à CHF 550.- CHF 15.-
- Commande jusqu'à CHF 1 100.- CHF 25.-
- Commande à partir de CHF 1 100.- CHF 35.-

Les prix indiqués s'entendent hors TVA. Pour les commandes effectuées par l'intermédiaire d'un grossiste, le prix de base – prix départ usine plus majoration pour la logistique et le transport – s'applique.

Pour les commandes ne contenant que des produits OTC, y compris des dispositifs médicaux pris en charge par la LiMA ainsi que des produits RX, aucun frais d'expédition n'est facturé à partir d'une valeur de commande de CHF 150.-.

5. Système de facturation et de paiement

5.1 Délais de paiement

En principe, le paiement s'entend uniquement comme la réception de la totalité du montant par axapharm ag. Le prix de vente doit être payé par le client dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture, même dans le cas de réclamations (par ex., en cas de signalement d'un défaut). Un escompte de 2 % est accordé au client pour tout paiement effectué dans les 10 jours via LSV ou DD. Le client renonce à tout droit de retenir son prix de vente, même partiellement, ou de le compenser avec ses propres créances à l'égard d'axapharm ag. Les éventuelles réclamations ne peuvent pas être déduites des factures en souffrance.

5.2 Retard de paiement

Après expiration du délai de 30 jours, l'acheteur se retrouve d'office en défaut de paiement, sans avoir reçu de rappel et sans qu'un délai supplémentaire ait été défini.

En cas de retard de paiement, axapharm ag est en droit d'exiger des intérêts de retard à hauteur de 5 %. En outre, axapharm ag est également en droit d'annuler les livraisons, même déjà confirmées, en cas de retard de paiement du client ou de l'une de ses sociétés affiliées.

5.3 Objections contre la facture

Si aucune objection écrite et justifiée n'est soulevée jusqu'à la date d'échéance, la facture est réputée acceptée. Si une objection n'est formulée que contre une partie du montant de la facture, axapharm ag peut exiger le paiement dans les délais fixés de la partie incontestée de la facture et, en cas de retard de paiement, prendre les mesures correspondantes conformément au point 5.2.

6. Responsabilité/transfert des profits et des risques

6.1 Responsabilité

axapharm ag n'est responsable des défauts des produits livrés que conformément aux conditions figurant sur la fiche technique des défauts de livraison et des retours. Toute autre garantie divergente est exclue. axapharm ag n'est responsable que des dommages subis par le client en raison d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave de la part d'axapharm ag. Toute autre responsabilité est exclue.

6.2 Transfert des profits et du risque

Si axapharm ag livre les produits ou fournit les services par l'intermédiaire de son propre service de livraison ou de celui d'une société de transport externe, les profits et le risque sont transférés au client lors de leur remise. Si la livraison se fait par la poste, les profits et le risque sont transférés au client lors de la remise par la poste.

7. Protection des données

Le client accepte et reconnaît qu'axapharm ag soit en droit de collecter, de conserver et de traiter des données du client afin d'exécuter le contrat, d'en garantir la bonne exécution, à ses propres fins de marketing et d'étude de marché. Lesdites données peuvent également être transmises à des tiers si cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution de ces fins. Cependant, axapharm ag ne transmet aucune information confidentielle du client sans son consentement exprès, sauf si la divulgation à un tiers, une autorité ou un tribunal est requise par la loi.

8. Modifications des conditions générales de vente

axapharm ag se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions générales de vente. La version en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'applique à chaque commande. La dernière version ayant force obligatoire des Conditions générales de vente est publiée sur www.axapharm.ch.

9. Tribunal compétent et droit général

Toutes les transactions effectuées entre axapharm ag et ses clients sont soumises exclusivement au droit suisse. Tout acte juridique relève de la compétence des tribunaux ordinaires du siège d'axapharm ag. axapharm ag se réserve également le droit d'intenter une action en justice auprès d'un autre tribunal compétent.

10. Liste des abréviations

OITPTh: Ordonnance sur l'intégrité et la transparence dans le domaine des produits thérapeutiques

LAMal: Loi fédérale sur l'assurance-maladie

LS: Médicaments de la liste des spécialités

LiMA: Liste des moyens et appareils

LSV: Prélèvement automatique (Lastschriftverfahren)

DD: Débit direct (Debit Direct)

PVC: Prix de vente conseillé

Les dispositions relatives à l'OITPTh peuvent être consultées sur le site Internet d'axapharm ag dans la rubrique «Domaine professionnel». Elles peuvent aussi être envoyées sous forme de brochure sur demande.

En vigueur à partir du 1^{er} janvier 2020, sous réserve de modifications.