

# Conditions générales de vente de la société Sandoz Pharmaceuticals SA

(Version du 1<sup>er</sup> août 2010; cette version remplace toutes les précédentes)

Sandoz Pharmaceuticals SA

Hinterbergstrasse 24  
CH-6330 Cham 2  
Tél. +41 41 748 85 85  
Fax +41 41 748 85 86  
[info.switzerland@sandoz.com](mailto:info.switzerland@sandoz.com)  
[www.generiques.ch](http://www.generiques.ch)

a Novartis company

## 1. Domaine d'application

Les conditions générales de vente décrites ci-après régissent les relations contractuelles entre la société Sandoz Pharmaceuticals SA (ci-après dénommée Sandoz) et son client. Par sa commande, le client reconnaît sans réserve les présentes conditions comme base de sa relation juridique avec Sandoz. Les conditions générales d'achat du client ne s'appliquent pas aux ventes de la société Sandoz, même si le client précise vouloir uniquement passer commande à ces conditions.

## 2. Services de livraison

### 2.1 Délais généraux de livraison

Les modalités suivantes s'appliquent en général à toute livraison de produits et/ou de services effectuée par Sandoz:

- Commande passée avant 15 h Livraison le lendemain
- Commande passée après 15 h Livraison le surlendemain

Sandoz envoie un message à l'adresse mentionnée par le client en cas d'indisponibilité d'un produit et/ou d'un service au moment de la commande. Sandoz n'accepte aucune rétractation du client en cas de retard de livraison.

### 2.2 Livraisons express

Des frais à hauteur de CHF 25.- par paquet seront facturés au client si celui-ci souhaite bénéficier d'une livraison express.

### 2.3 Bordereau de livraison

Le client se voit remettre pour chaque livraison un bordereau de commande indiquant les produits livrés, la quantité ainsi que les éventuelles livraisons tardives. Celles-ci seront effectuées dès que les produits sont de nouveau disponibles.

### 2.4 Acceptation de la livraison

Le client est tenu de vérifier que les produits et/ou les services commandés lui ont été livrés dans leur totalité et de contrôler la présence d'éventuels vices dès réception de la marchandise. Les réclamations doivent nous être adressées par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. Dans le cas contraire, le client reconnaît que la livraison a été effectuée conformément aux termes du contrat et que les produits et/ou les services présentaient la qualité requise.

### 2.5 Réserve de propriété

Les produits livrés demeurent la propriété de Sandoz jusqu'à leur paiement intégral. La société est en droit de faire inscrire sa réserve de propriété au registre des pactes de réserve de propriété concerné.

### 2.6 Minimum de commande

Nous appliquons les montants minimaux de commande suivants:

#### 2.6.1 Tous les groupes de clients

Montant minimaux de commande	< CHF 250.-	PEF + CHF 15.- frais de manutention
(PEF = prix ex-factory)	> CHF 250.-	PEF

#### 2.6.2 Frais express: voir au paragraphe 2.2 «Services de livraison, livraisons express».

## 3. Réclamations et retours

### 3.1 Réclamations

Les réclamations sont des déclarations de livraison non conforme (quantité incorrecte, article non commandé, dommage, etc.) soumises au service clientèle par téléphone ou par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. Le client peut décider de concert avec le service clientèle de la manière la plus appropriée pour remédier à la situation (par ex. par une livraison supplémentaire, un avoir ou des retours).

### 3.2 Retours

Sont considérés comme retours les marchandises renvoyées à Sandoz, conformément aux conditions fixées par celle-ci.

### 3.3 Règles relatives aux réclamations et aux retours

#### 3.3.1 Conditions d'acceptation

Chaque réclamation doit préciser le numéro de référence du bordereau de livraison, de l'avoir ou d'une facture.

En outre, chaque retour doit indiquer les informations suivantes sur les documents d'accompagnement:

- Numéro d'article;
- Quantité;
- Motif du retour;
- Attestation de stockage conforme de la marchandise retournée;
- Date et signature.

Il convient, si possible, de joindre l'original du bordereau de commande fourni par Sandoz.

#### 3.3.2 Ne sont pas repris

Nous n'acceptons aucun retour de stupéfiants.

Nous n'acceptons aucun retour de produits réfrigérés.

### 3.3.3 Autres produits non repris

Les produits suivants ne sont pas repris ni ne font l'objet d'un avoir, conformément aux bonnes pratiques de distribution (BPD):

- Échantillons de médicaments ou produits dotés d'étiquettes autocollantes;
- Produits non présentés dans leur emballage d'origine;
- Produits ouverts;
- Produits pour lesquels il subsiste un doute quant à l'entreposage.

Les produits présentés ci-dessus ne peuvent être retournés qu'aux conditions suivantes:

- Il s'agit d'une erreur de livraison;
- Le produit ne présente pas la qualité requise.

### 3.3.4 Motifs de retour

Les motifs cités ci-après justifient un retour de la marchandise et doivent être mentionnés dans le renvoi adressé à Sandoz:

- 1 Livraison erronée; nous vous avons livré un article non indiqué sur le bordereau de commande.
- 2 Marchandise défectueuse; vous avez reçu un article endommagé ne pouvant être proposé à la vente.
- 3 Retard de livraison; vous n'avez pas reçu l'article dans le délai imparti.
- 4 Excédent d'articles; vous avez reçu un nombre d'articles supérieur à celui indiqué sur le bordereau de livraison.
- 5 Commande erronée; vous avez commandé par erreur un article dont vous n'avez pas besoin.
- 6 Rappel de lot; nous rappelons un article.
- 7 Article périmé; nous vous avons livré un article dont la durée de vie a expiré et qui peut être remboursé ou remplacé.

### 3.3.5 Remboursement

Sandoz propose les modèles de remboursements suivants en cas de retour justifié (voir ci-dessus):

- Remboursement à 100% pour le motif Marchandise d'une durée de vie < 3 mois Marchandise périmée jusqu'à 3 mois suivant la date de péremption (c'est-à-dire jusqu'à 3 mois avant respectivement 3 mois après la date de péremption).
- Exclusion de reprise: voir les exclusions pour les stupéfiants et produits réfrigérés (selon point 3.3.2).

## 4. Système de commande et de prix

### 4.1 Réception de la commande

Les clients peuvent passer commande à Sandoz de différentes manières: par téléphone, par écrit (courrier, fax, e-mail), par Internet ou par système électronique (EDI). Le client souhaitant utiliser le système de commande électronique (E-Shop) se voit remettre un mot de passe par Sandoz, qu'il s'engage à modifier dès sa réception. En cas de perte du mot de passe, le client a la possibilité d'en obtenir un nouveau à tout moment auprès du service clientèle de Sandoz, et de faire bloquer son dispositif de commande électronique. La responsabilité de Sandoz est exclue en cas d'utilisation incorrecte ou frauduleuse du mot de passe par le client, y compris en ce qui concerne les conséquences. Sandoz décline toute responsabilité pour les conséquences d'une perturbation du système de commande ou de la communication électronique.

### 4.2 Établissement du prix

La facturation est établie en fonction des prix en vigueur au moment de la passation de la commande. Le client peut demander à consulter à tout moment les prix en vigueur auprès du service clientèle de Sandoz. Les catalogues publiés présentant des produits (imprimés, Internet, etc.) n'ont qu'une teneur informative et ne constituent aucune offre obligatoire. Tous les prix indiqués s'entendent hors TVA et autres taxes.

## 5. Système de facturation et de paiement

### 5.1 Délai de paiement

Le paiement se définit simplement comme l'encaissement par Sandoz de l'intégralité de la somme due. Le client est tenu de régler le prix d'achat dans les 30 jours suivant l'établissement de la facture, cette disposition étant également valable en cas de contre-prétention (en cas d'allégation de vices, par ex.). Le client renonce à tout droit de rétention, même partiel, ou de compensation à l'égard de Sandoz.

### 5.2 Retard de paiement

L'acheteur qui ne s'acquitte pas des sommes dues dans un délai de 30 jours se voit automatiquement constitué en demeure, sans rappel ni octroi de délai supplémentaire. Sandoz est en droit d'exiger des intérêts de retard à hauteur de 5%. En outre, celle-ci se réserve le droit d'interrompre les livraisons déjà confirmées en cas de retard de paiement du client ou de toute entreprise affiliée à son groupe.

### 5.3 Droit de compensation

Sandoz se réserve le droit de compenser les avoirs ou les contre-prétentions du client par des créances qu'elle a sur ce dernier, sans que cela fasse l'objet d'un accord ultérieur.

### 5.4 Opposition au paiement d'une facture

La facture est réputée acceptée si l'acheteur ne s'y oppose pas par écrit pour un motif justifié avant sa date d'échéance. Si l'opposition porte uniquement sur une partie du montant, Sandoz se réserve le droit d'exiger le paiement de la partie non contestée dans le délai imparti et de prendre les mesures appropriées en cas de retard de paiement.

### 5.5 Limites de crédit

Sandoz se réserve le droit de fixer une limite de crédit individuelle pour chaque client ou de subordonner, dans certains cas, la réalisation de prestations au versement d'un acompte. Cette clause s'applique notamment lorsque Sandoz a des doutes concernant le respect des conditions de paiement.

## **6. Responsabilité / Transfert des profits et des risques**

### **6.1 Responsabilité**

La responsabilité de Sandoz pour les vices des marchandises livrées est définie exclusivement par la fiche relative aux réclamations et aux retours. Toute garantie différente ou dont le champ d'application dépasse celle-ci est exclue. La responsabilité de Sandoz se limite aux dommages subis par le client découlant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de Sandoz. Toute autre responsabilité est exclue.

### **6.2 Transfert des profits et des risques**

Le transfert des profits et des risques au client s'effectue au moment de la remise des marchandises lorsque Sandoz ou une entreprise de transport externe assure la livraison des produits et/ou des services. Lorsque la livraison est effectuée par les services postaux, le transfert des profits et des risques au client s'effectue au moment de la remise de la marchandise à la poste.

## **7. Protection des données personnelles**

Le client accepte et confirme que Sandoz est en droit de recueillir, de conserver et de traiter les données du client en vue d'exécuter correctement le contrat, de réaliser ses objectifs de marketing et à des fins d'étude de marché. Ces données peuvent également être transmises à des tiers si cela est nécessaire pour la réalisation de ces objectifs.

Par ailleurs, Sandoz ne communique aucune information confidentielle du client sans avoir reçu l'autorisation expresse de ce dernier, à moins qu'une mise à disposition de ces données à un tiers, à une autorité ou à un tribunal ne soit ordonnée par voie légale.

## **8. Modifications des conditions générales de vente**

Sandoz se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Chaque commande est soumise à la version en vigueur des conditions au moment de la conclusion du contrat. Celle-ci est disponible sur [www.generiques.ch](http://www.generiques.ch).

## **9. For et droit applicable**

Les relations juridiques entre Sandoz et son client sont exclusivement régies par le droit suisse, y compris le droit des conflits de loi, ainsi que les traités internationaux comme la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Sont compétents les tribunaux de droit commun du siège de Sandoz. Celle-ci se réserve également le droit de porter le litige devant tout autre tribunal compétent.

Sandoz Pharmaceuticals SA  
Hinterbergstrasse 24  
CH-6330 Cham 2