

# Conditions générales (CG) de UFD SA

Valables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018

## 1 Domaine d'application

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre UFD SA (ci-après UFD) et ses clients. En concluant un contrat avec UFD (p.ex. en passant une commande), le client accepte expressément que les conditions générales de UFD en fassent partie intégrante.

## 2 Aperçu des prestations de UFD

UFD est une entreprise de logistique et agit en tant que grossiste, en particulier pour les produits du marché de la santé.

Les produits, prestations de logistique et services de UFD sont décrits dans les brochures en vigueur et peuvent être modifiés en tout temps. UFD se réserve également d'élargir son offre de prestations logistiques. UFD s'engage à fournir les prestations convenues avec soin et conformément au contrat.

### 2.1 Modèles de distribution

Livraisons du stock: Il s'agit de commandes pour des livraisons de produits qui sont disponibles en stock auprès de UFD. On distingue les modes de livraison suivants:

- Retrait des marchandises par le client au centre de distribution de UFD
- Livraison au client par UFD dans le cadre des tournées de livraison convenues avec UFD
- Livraison en dehors des tournées de livraison convenues avec UFD
- Livraison par tiers

Produits hors assortiment: Il s'agit de commandes de produits qui ne font pas partie de l'assortiment en stock.

Ordres de fournisseurs: Il s'agit de commandes émanant de fournisseurs/fabricants qui chargent UFD de livrer et de facturer des produits aux clients.

Livraisons directes: Il s'agit de commandes que les fournisseurs/fabricants livrent directement aux clients, mais dont la facturation est confiée à UFD.

### 2.2 Services

Livraisons contractuelles: Il s'agit de commandes dont l'encaissement est confié à UFD suite à la livraison et à la facturation par les fournisseurs/fabricants.

Services et formations: Il s'agit de prestations que UFD fournit à ses clients aux conditions en cours de validité. Des conditions commerciales distinctes s'appliquent à l'offre de formations de UFD (cf. [www.ufd.swiss/partners](http://www.ufd.swiss/partners)).

## 3 Service de livraisons

### 3.1 Délais généraux de livraison

Dans la mesure où il a été convenu que les produits et/ou prestations commandés seraient livrés par UFD, ils seront livrés en règle générale lors de la prochaine tournée de livraison convenue. Si un produit et/ou une prestation n'est pas disponible au moment de la commande, le client en est informé en conséquence.

Pour les articles hors assortiment/produits techniques médicaux, il y a lieu de tenir compte de délais et de coûts de livraison supplémentaires. Les coûts supplémentaires sont à la charge du client.

### 3.2 Livraison par la poste

En cas de livraison par la poste, les produits seront envoyés, dans la mesure de leur disponibilité, dans les deux jours ouvrables. Pour le surplus, UFD s'en tient aux dispositions légales en vigueur.

### **3.3 Délais de livraison de produits techniques médicaux**

Lors de la livraison de produits techniques médicaux, UFD n'est tenue qu'aux délais garantis par écrit. Ces délais se prolongent:

- si le client ne transmet pas à temps les indications dont UFD a besoin pour exécuter la commande ou si le client change ces indications après coup;
- si le client a du retard dans les tâches à sa charge ou s'il est en demeure par rapport à ses obligations contractuelles, en particulier s'il ne se conforme pas aux conditions de paiement;
- s'il survient des contraintes se situant en-dehors de la responsabilité de UFD, telles que des événements naturels, mobilisation, guerre, émeute, épidémies, accidents et maladie, perturbation considérable dans l'entreprise, conflits sociaux, fourniture tardive ou défectueuse par des sous-traitants, ainsi que des mesures prises par les autorités.

### **3.4 Livraisons partielles de dispositifs médicaux**

UFD peut entreprendre des livraisons partielles. En cas de retard, le client est tenu d'accorder à UFD un délai raisonnable pour s'exécuter après coup. S'il s'avère que ce délai supplémentaire n'est pas respecté et qu'un retard additionnel n'est pas supportable pour le client, ce dernier peut, pour autant qu'il le communique dans les trois jours ouvrables suivant l'écoulement du délai supplémentaire, résilier le contrat.

### **3.5 Réserve de propriété**

Les produits livrés restent la propriété de UFD jusqu'au paiement complet du montant dû. UFD est en droit de faire inscrire sa réserve de propriété au registre des pactes de réserve de propriété compétent.

### **3.6 Bulletin de livraison**

Avec chaque livraison, le client reçoit un bulletin de livraison des produits comportant les indications relatives à la marchandise livrée, la quantité, le prix, ainsi que les coûts de logistique (hors coûts de livraison).

### **3.7 Acceptation de la livraison**

Le client est tenu de contrôler les produits livrés et/ou prestations fournies quant à leur intégralité et à signaler d'éventuels défauts immédiatement après leur réception. Les réclamations doivent être communiquées dans les huit jours suivant la livraison, à défaut de quoi le client est réputé admettre que la livraison est conforme au contrat et que les produits et/ou prestations sont irréprochables.

### **3.8. Dates des lots et dates de péremption**

UFD décline toute responsabilité quant à l'exactitude et au caractère exhaustif des dates de lots et des dates de péremption transmises au client. Dans tous les cas, seules les données concrètes figurant sur l'emballage respectif sont déterminantes.

### **4 Réclamations et élimination des déchets**

#### **4.1 Réclamations, reprises de produits, rachats**

Ces procédures sont réglées dans la [Fiche technique pour les réclamations, les retours et les rachats](#) (cf. [www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)).

#### **4.2 Elimination des déchets des clients**

Cette procédure est réglée dans [Fiche technique pour l'élimination des déchets des clients](#) (cf. [www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)).

### **5 Système de commandes et de prix**

#### **5.1 Système de commandes**

Les clients peuvent passer leurs commandes auprès de UFD par téléphone, par courrier (lettre, fax), par Internet ([www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)) ou au moyen du système de commandes électronique (POS).

UFD confirme aux clients la réception des commandes passées. UFD n'est toutefois pas obligée d'accepter les commandes dans tous les cas. Les commandes sont valides dès la confirmation de leur acceptation par UFD.

Pour la commande au moyen du système de commandes électronique, UFD remet au client un numéro d'identification et/ou un mot de passe. Le client s'engage à modifier son mot de passe immédiatement après l'avoir reçu. En cas de perte, le client peut demander en tout temps un nouveau mot de passe et/ou numéro d'identification et faire bloquer l'accès au système de commandes électronique.

Le client communique son numéro d'identification et/ou son mot de passe seulement aux personnes qui sont autorisées à passer des commandes. Le client répond de tout usage abusif de son numéro d'identification et/ou de son mot de passe.

#### **5.2 Détermination du prix**

- Les produits sont facturés aux prix en vigueur au moment de la commande. Le client peut en tout temps se renseigner sur les prix sur Internet ([www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)) ou auprès de UFD. Les catalogues de produits (imprimés ou disponibles sur Internet) sont publiés à titre d'information et ne constituent pas des offres faisant foi. L'ensemble des indications de prix s'entendent hors TVA et autres taxes.

- Les mesures de construction (p.ex. raccordements pour l'eau, électricité, travaux de montage, transformations architecturales, etc.) liées aux produits techniques médicaux ne sont pas comprises dans les prix de base et doivent être mandatées par le client.

### **5.3 Prix publics**

Les prix recommandés indiqués sont des recommandations que nous ont transmises les fabricants ou nos fournisseurs partenaires.

### **5.4 Coûts de livraison**

Les coûts logistiques et de livraison ne sont pas compris dans les prix de base et sont facturés séparément.

### **5.5 Modification des prix**

UFD est en droit de modifier les prix de ses produits, prestations de logistique et services en tout temps et sans préavis.

## **6 Système de facturation et de paiement**

### **6.1 Facturation**

UFD facture l'ensemble des produits livrés, des prestations de logistique et des services fournis au moins une fois par mois.

Le client peut, dans les dix jours, formuler par écrit des objections motivées à l'encontre de la facture. S'il omet de le faire, la facture est réputée acceptée. Au terme du contrat, l'ensemble des créances non encore exigibles deviennent exigibles.

### **6.2 Conditions de paiement**

Les montants facturés sont payables dans le délai de paiement fixé. En cas de retard, un intérêt moratoire au taux du marché sera facturé.

### **6.3 Conséquences de la mise en demeure**

Si le client n'a pas réglé la facture dans le délai fixé ni formulé par écrit des objections motivées, UFD peut suspendre la fourniture de l'ensemble de ses prestations sans autre avis, prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire le dommage croissant, requérir des sûretés, telles que des garanties bancaires ou des cessions de créances, refuser des demandes du client et/ou résilier le contrat sans délai ni indemnités.

Le client supporte l'ensemble des frais causés à UFD par sa demeure, tels que les frais d'administration et de rappel, intérêts moratoires, frais d'avocats et de justice.

### **6.4 Exclusion de compensation**

Le client n'est pas en droit de compenser ses propres créances avec celles de UFD sans l'accord exprès de celle-ci.

## **7 Responsabilité/Risques**

### **7.1 Responsabilité**

UFD répond uniquement des dommages occasionnés au client intentionnellement ou par négligence grave. Toute autre responsabilité est exclue.

### **7.2 Risques**

Si UFD livre les produits et/ou fournit des prestations par son propre service de livraisons ou par les soins d'une entreprise de transports externe, les risques passent au client avec le transfert des produits et/ou des prestations au sous-traitant.

Si la livraison s'effectue par la poste, les risques passent au client lors de la remise des produits et/ou des prestations à la poste.

### **7.3 Risques en cas de livraison en dehors des heures d'ouverture habituelles**

- Si la livraison doit s'effectuer en dehors des heures d'ouverture habituelles et en l'absence du client, une convention doit être conclue en vue d'aménager un dépôt au lieu de livraison.
- Le dépôt doit se trouver à l'abri, être sécurisé et accessible en tout temps par UFD.
- Le client s'engage à remettre à UFD les moyens nécessaires (p.ex. clefs) et à assurer l'entreposage provisoire approprié (p.ex. pour les produits à conserver au frais) de la livraison convenue. Si les conditions susmentionnées relatives à l'entrepôt ne sont pas remplies, UFD décline toute responsabilité.
- Le client confirme que les produits et/ou prestations livrés dans le dépôt convenu passent sous sa garde et partant que les risques lui sont transférés.

## **8 Garantie relative aux produits techniques**

Sauf stipulations expresses particulières, l'existence, la durée et le contenu de la garantie applicable aux produits techniques (p.ex. produits techniques médicaux, appareils ménagers, etc.) dépendent exclusivement des prescriptions du fabricant. Toute autre prétention en garantie, notamment pour des dommages consécutifs à un vice, est exclue. Sont toujours exclus de la garantie les dommages résultant de l'usure naturelle, d'une utilisation inappropriée ou d'un entretien mauvais ou insuffisant.

## **9 Protection des données**

Le client donne son accord à ce que UFD récolte, enregistre et traite des données le concernant au cours de ses activités et les exploite à des fins marketing.

UFD ne transmet pas de données statistiques non anonymisées à des tiers sans l'accord préalable du client, sauf en cas de besoin pour l'exécution de contrats entre le client et le tiers concerné, comme p. ex. pour le calcul de conditions de facturation de la clientèle (bonus / rabais et logistique de facturation).

### **10 Prescriptions sanitaires**

Certains produits de UFD ne peuvent être livrés qu'aux clients bénéficiant d'une autorisation d'exploiter un cabinet ou un commerce, d'une autorisation d'exercer une profession de la santé ou d'une autre autorisation officielle. Le droit de remise et partant l'achat de produits est régi par des prescriptions fédérales et cantonales. UFD vérifie l'existence de l'autorisation en question lors de l'entrée en relations commerciales; elle peut requérir ces informations auprès des autorités. Le client est tenu d'informer UFD immédiatement de tout fait qui pourrait affecter son autorisation.

Chaque client est personnellement responsable du respect des conditions auxquelles il est soumis dans le cadre de la remise des produits qu'il a commandés; UFD décline toute responsabilité.

### **11 Contrôle de sécurité technique des produits techniques médicaux**

Le client assume seul les obligations découlant de l'utilisation de produits techniques médicaux, conformément aux lois et ordonnances correspondants (notamment pour ce qui a trait à la maintenance, à la communication des incidents graves, au retraitement, aux modifications). Sont exceptés les cas où UFD s'est engagée par contrat à effectuer la maintenance et l'entretien.

### **12 Modification des conditions générales**

UFD se réserve le droit de modifier les conditions générales en tout temps.

### **13 Droit applicable et for**

L'ensemble des rapports juridiques entre UFD et ses clients sont régis exclusivement par le droit suisse. Les tribunaux ordinaires du siège de UFD sont compétents.

UFD SA

**Unione Farmaceutica Distribuzione SA**

Via Figino 6 · CH-6917 Barbengo – Lugano

Téléphone +41 91 985 61 11 · Fax +41 91 994 47 62

[info@ufd.ch](mailto:info@ufd.ch) · [www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)