

Conditions générales (CG) Commerce de gros avec les médecins

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre Zur Rose Suisse SA (**Zur Rose**) et les médecins ou cabinets de médecins (**clients**) qui souhaitent acheter des médicaments et dispositifs médicaux chez Zur Rose.
- 1.2. En commandant chez Zur Rose et/ou en concluant un accord individuel sur le montant forfaitaire pour les services (**conditions de services ou SPD**), le client accepte explicitement les présentes CG comme partie intégrante ferme du contrat.

2. Prestations de Zur Rose

- 2.1. Zur Rose est un grossiste en médicaments, dispositifs médicaux et produits médicaux (**produits**).
- 2.2. Les produits et services de Zur Rose sont décrits en ligne sur le site de Zur Rose (www.zurrose.ch) et dans les brochures actuelles respectives.
- 2.3. Zur Rose livre, sur commande du client, les produits disponibles en stock. Les produits non disponibles en stock sont livrés par Zur Rose après achat préalable (**ordre d'achat**). Un ordre d'achat implique des délais de livraison plus longs car les produits concernés doivent être commandés auprès de fournisseurs externes.

3. Commande

- 3.1. Les clients peuvent passer leur commande chez Zur Rose par téléphone, par fax, via le logiciel de commande en ligne «Rosenstudio+» ou via le logiciel de leur cabinet.
- 3.2. La passation de commandes par le client auprès de Zur Rose constitue un engagement contractuel, sous réserve d'une impossibilité de livrer, pour quelque raison que ce soit, par exemple parce que le fournisseur de Zur Rose est en incapacité de livrer un produit.

4. Prix d'achat

- 4.1. Les prix applicables sont les prix actuels de Zur Rose au moment de l'envoi de la commande du client.
- 4.2. Le client peut s'informer à tout moment sur les prix actuels des produits auprès des conseillers clientèle de Zur Rose. Sauf mention contraire, les prix s'entendent hors TVA et autres taxes.
- 4.3. Les catalogues de produits (imprimés ou sur les sites Internet de tiers) sont fournis uniquement à titre d'information et ne constituent en aucun cas une offre contraignante.
- 4.4. Les coûts des prestations ne sont pas inclus dans les prix des produits. Ils sont facturés à part par Zur Rose dans le cadre d'un accord individuel avec le client sur les SPD. Les SPD couvrent entre autres les frais de logistiques, de livraison, mais aussi de l'inventaire annuel de la pharmacie du cabinet médical et autres services liés à la gestion de la pharmacie.
- 4.5. Zur Rose peut modifier à tout moment les prix de ses produits et les conditions de ses services.

5. Prix public

- 5.1. Les prix publics recommandés (prix pour les clients finaux) sont des recommandations sans engagement de la part des fabricants ou des fournisseurs partenaires.
- 5.2. Zur Rose n'édicte aucune recommandation quant aux prix de vente finaux des produits livrés par ses soins.
- 5.3. Le client prend acte du fait qu'il doit définir lui-même ses prix de vente finaux, indépendamment des recommandations des fabricants ou des fournisseurs partenaires.

6. Livraison

- 6.1. Zur Rose livre les produits sur accord avec le client soit via son propre service de livraison, soit via un fournisseur tiers.
- 6.2. Si un produit n'est pas disponible au moment de la commande, le client est informé de la date de livraison prévue (ordre d'achat).
- 6.3. Si un ordre d'achat est impossible à livrer pour une durée indéterminée, le client peut annuler à tout moment la

commande concernée après concertation avec Zur Rose. Si Zur Rose a déjà reçu et envoyé le produit au client au moment de l'annulation, il convient d'appliquer la réglementation des retours décrite au point 99.

- 6.4. À la livraison, le client reçoit un bulletin de livraison qui contient des informations sur les produits et la quantité livrés.
- 6.5. Le client doit signaler de manière anticipée toute absence aux dates de livraison convenues ou prévues (p. ex. pour cause de congés, d'accident ou de maladie) à Zur Rose (www.zurrose.ch/fr/medecins/services/indication-conges).

7. Livraison en dehors des heures d'ouvertures habituelles

- 7.1. Si la livraison a lieu en dehors des heures d'ouvertures habituelles en l'absence du client, ce dernier doit conclure par écrit un accord sur un lieu de dépôt avec Zur Rose.
- 7.2. Ce lieu de dépôt doit être protégé contre les intempéries, verrouillable et accessible à tout moment par le service de livraison. En outre, le client s'engage à réunir toutes les conditions requises pour un stockage intermédiaire conforme des produits sur le lieu de dépôt. Cela vaut en particulier, mais pas exclusivement, pour les produits réfrigérés. Zur Rose décline toute responsabilité en cas de non-respect des exigences précitées.
- 7.3. Le client s'engage à garantir l'accès de Zur Rose ou du fournisseur tiers mandaté par Zur Rose au lieu de dépôt convenu. Pour ce faire, le client met à disposition les objets ou informations nécessaires (p. ex. clés, codes ou autres informations d'accès) en temps utile à Zur Rose.

8. Vérification et réclamation

- 8.1. Le client doit vérifier les produits livrés à leur réception afin de vérifier s'ils sont complets et en bon état.
- 8.2. Toute réclamation doit être adressée par écrit à Zur Rose au plus tard dans les 10 jours suivant la réception des produits.

- 8.3. L'absence de réclamation dans ce délai est considérée comme une confirmation par le client que la livraison a eu lieu conformément au contrat et que les produits ont été livrés sans défauts.

9. Réglementation des retours de médicaments

- 9.1. En principe, Zur Rose accorde un droit de retour contre remboursement du prix d'achat total pendant 6 mois à compter de la date de commande sur tous les médicaments achetés chez elle, sous réserve des conditions suivantes.
- 9.2. Pour les médicaments dont le prix public est supérieur à CHF 500, le remboursement s'effectue uniquement sur le montant obtenu par le fabricant.
- 9.3. Passé le délai de 6 mois à compter de la commande, un remboursement du prix d'achat total est accordé uniquement pour les médicaments qui se périment au-delà des 3 mois suivants (date de péremption inscrite sur l'emballage). En cas de péremption dans un délai inférieur à 3 mois, seule la moitié du prix d'achat est remboursée.
- 9.4. Aucun remboursement ne sera effectué sur les boîtes entamées, abîmées, comportant des inscriptions, sales ou pro medico, sur les livraisons spéciales et productions conformément à la liste des médicaments par tarif, sur les stupéfiants, articles réfrigérés et réactifs, sur les médicaments périmés, les médicaments après notification de modifications de prix ou de conditionnement, les médicaments hors commerce, ainsi que sur les ordres d'achat et les produits cosmétiques.
- 9.5. Sous réserve d'accords divergents avec le client dans le cadre des SPD.

10. Réserve de propriété

- 10.1. Les produits livrés restent la propriété de Zur Rose jusqu'au règlement complet de la facture. Le client accepte que Zur Rose consigne la réserve de propriété dans le registre officiel du siège social du client.

11. Transfert des bénéfices et des risques

- 11.1. En cas de livraison des produits par Zur Rose, les bénéfices et risques sont transférés au client au moment de la remise des produits au client.
- 11.2. En cas de livraison par un fournisseur tiers (Poste, coursier), les bénéfices et les risques sont transférés au client au moment de la remise des produits au fournisseur tiers.
- 11.3. En cas de livraison en dehors des heures d'ouverture habituelles selon le chiffre 77, les bénéfices et risques sont transférés au client au moment du dépôt des produits sur le lieu de dépôt convenu.

12. Responsabilité

- 12.1. Zur Rose s'engage à livrer des produits conformes au contrat. Zur Rose n'accorde aucune autre garantie au client au-delà de ce cadre.
- 12.2. Zur Rose se porte garante pour la correction des défauts. Elle est libre de corriger les défauts concernés soit en remédiant au défaut soit en effectuant une nouvelle livraison de produit en parfait état (livraison de remplacement). Les frais de retour occasionnés sont pris en charge par Zur Rose.
- 12.3. Si Zur Rose ne parvient pas à éliminer le vice, le client est en droit de se rétracter de la livraison. Ce droit ne s'applique pas en cas de défaut mineur. Tout droit à une réduction tarifaire est exclu.
- 12.4. Zur Rose répond sans limite de tout dommage imputable à Zur Rose, à ses représentants légaux ou à ses auxiliaires portant atteinte à la vie, à l'organisme ou à la santé, et en cas de violation intentionnelle ou par négligence grave d'une obligation. Zur Rose assume toute responsabilité dans le cadre de la loi suisse sur la responsabilité du fait des produits. En dehors de ces cas, la responsabilité civile de Zur Rose se limite pour le montant aux dommages directs et prévisibles au moment de la conclusion du contrat.
- 12.5. À l'exception des cas de responsabilité cités au point 12.4 toute responsabilité de Zur Rose ou de ses auxiliaires est exclue, y compris la responsabilité pour négligence ou faute légère.

13. Autorisations

- 13.1. Zur Rose ne peut livrer certains produits qu'aux clients possédant les autorisations requises.
- 13.2. À chaque fois qu'elle entame une nouvelle relation commerciale, Zur Rose s'assure de l'existence de ces autorisations. Pour ce faire, Zur Rose peut se renseigner auprès des autorités sanitaires compétentes.
- 13.3. Le client est autorisé à administrer et/ou à remettre les produits qu'il a commandés à ses patients, ce qu'il confirme vis-à-vis de Zur Rose au moment de sa commande. Il doit immédiatement informer Zur Rose, de sa propre initiative, de tout changement ou toute restriction d'autorisation. Le client prend acte du fait qu'il est autorisé à la revente uniquement s'il possède une autorisation de grossiste.

14. Facturation

- 14.1. En règle générale, Zur Rose émet une facture globale une fois par mois pour tous les produits livrés. Les services sont facturés à part.
- 14.2. Toute opposition à une facture doit être communiquée par écrit à Zur Rose au plus tard dans un délai de 10 jours, avec mention des motifs associés. Faute de quoi, la facture est considérée comme acceptée.

15. Paiement et retard

- 15.1. Les factures de Zur Rose doivent être réglées par le client dans les délais de paiement impartis.
- 15.2. Si le client n'a ni réglé une facture dans le délai, ni envoyé d'objections conformes, Zur Rose peut lui signifier son retard par l'envoi d'un rappel de paiement.
- 15.3. En cas de retard du règlement, Zur Rose peut exiger le versement de l'intérêt moratoire légal, interrompre la livraison d'autres produits ou la fourniture de services, prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire le dommage croissant, exiger des garanties telles que garanties bancaires, cessions de créances, refuser des demandes des clients et/ou résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement.

- 15.4. Le client prend en charge tous les frais occasionnés à Zur Rose suite au défaut de paiement, à savoir les frais de gestion et de rappel, les intérêts moratoires, les frais d'avocat et de tribunal.

16. Exclusion de compensation

- 16.1. Zur Rose exclut toute compensation de ses créances par des contre-créances du client. Sous réserve du consentement écrit préalable de Zur Rose.

17. Protection des données

- 17.1. La collecte et le traitement des données personnelles par Zur Rose sont expliqués dans la déclaration de confidentialité. Celle-ci fait partie contractuelle intégrante des présentes CG. Vous trouverez la déclaration de confidentialité sur <https://www.zurrose.ch/fr/declaration-de-confidentialite>.
- 17.2. Dès lors que le client accepte la transmission de ses données, Zur Rose est autorisée à communiquer les données sur les produits qu'il a achetés (quantités, tri par produit, posologie, taille d'emballage, prix, etc.), ainsi que son nom et son prénom, l'adresse de son cabinet, sa spécialité et son code NEA à des tiers, y compris aux fabricants des médicaments.

18. Transparence et communication

- 18.1. Le client et Zur Rose prennent acte du fait qu'ils sont soumis à l'obligation de transparence conformément à la loi sur les produits thérapeutiques (cf. art. 56 LPT^h). Par conséquent, une partie peut être contrainte, sur demande des autorités compétentes, à leur signaler les accords conclus. Conformément à cet article sur la transparence, l'autre partie consent à divulguer les éventuels remboursements et conditions préférentielles dans le cadre de cette relation d'affaires. Le client informera immédiatement Zur Rose (dans les 2 jours ouvrés) en cas de telles demandes de la part des autorités.
- 18.2. Le client et Zur Rose s'engagent mutuellement à se conformer à la loi sans aucune restriction, à respecter en particulier les dispositions de la LAMal et de la LPT^h et à transmettre les éventuels rabais aux organismes payeurs.

19. Réserve de modification

- 19.1. Zur Rose se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG. La version actuelle de ces CG est disponible sur <https://www.zurrose.ch>.

20. Droit applicable, for

- 20.1. Les présentes CG, les services associés à ces CG et les relations d'affaires entre le client et Zur Rose sont exclusivement soumis au droit suisse.
- 20.2. En cas de litige, le for juridique est celui du siège de Zur Rose. En outre, Zur Rose est autorisée à tout moment à faire valoir toute créance envers le client si elle le souhaite au siège de ce dernier.

* * *

Valable à partir du: 15 juin 2020