

Gestion des commandes et service client

Service d'assistance: 0800 820 280

E-mail: customerservice.ch@fresenius-kabi.com

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales de vente et de livraison (ci-après: CGVL) s'appliquent obligatoirement aux ventes, livraisons, locations et autres prestations proposées au client par Fresenius Kabi (Schweiz) AG (ci-après: Fresenius Kabi). Les présentes CGVL prévalent sur d'éventuelles conditions générales d'achat et/ou conditions générales de vente du client.
- 1.2 Ces conditions remplacent toutes les versions précédentes des conditions générales de vente de Fresenius Kabi.

2. Offres

- 2.1 Les offres de Fresenius Kabi sont sans engagement et non contractuelles (concernant la conclusion du contrat, voir le point 5).
- 2.2 Les documents mis à disposition par Fresenius Kabi, tels que les offres, les catalogues, les prospectus, les listes de prix, etc., ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés à tout moment. Tout document modifié remplace le précédent à la date de sa publication.

3. Documentation technique et logiciels

- 3.1 Les informations contenues dans les documents techniques, telles que les données techniques, les dimensions, les poids et autres, sont des valeurs approximatives. Fresenius Kabi se réserve le droit de s'en écarter si cela s'avère approprié lors de la mise en œuvre ou dans la limite de tolérance habituelle. Par ailleurs, de tels écarts n'obligent pas Fresenius Kabi à adapter les commandes antérieures.
- 3.2 Fresenius Kabi se réserve les droits de propriété et d'auteur sur tous les documents techniques et logiciels Fresenius Kabi. Ceux-ci ne peuvent être ni copiés, ni reproduits, ni portés à la connaissance de tiers de quelque manière que ce soit, ni utilisés pour la fabrication du produit ou de ses composants. Ils peuvent être utilisés pour la maintenance et l'utilisation des installations et appareils achetés auprès de Fresenius Kabi.
- 3.3 Les documents relatifs aux offres qui n'aboutissent pas à une commande doivent être restitués à Fresenius Kabi sur demande.

4. Réglementation du lieu de destination

- 4.1 Le client doit attirer l'attention de Fresenius Kabi sur les prescriptions légales, administratives et autres prescriptions particulières à respecter lors de l'exécution du contrat, dans la mesure où Fresenius Kabi ne les a pas expressément ou visiblement prises pour base de nos offres ou confirmations de commande. Si le client manque à cette obligation d'information, toute impossibilité ou tout retard dans l'exécution du contrat qui en résulte est considéré comme étant de son fait.

5. Conclusion du contrat

- 5.1 Le contrat est considéré comme conclu lorsque Fresenius Kabi confirme la commande par écrit (la forme écrite suffit) ou effectue la livraison.

5.2 Ces conditions s'appliquent également à toutes les relations commerciales futures avec le client, même si elles ne sont pas expressément convenues une nouvelle fois.

5.3 Si, après la conclusion du contrat, une détérioration importante de la situation financière ou des liquidités du client intervient ou si de telles circonstances, déjà présentes au moment de la conclusion du contrat, ne sont connues qu'ultérieurement, Fresenius Kabi est en droit de résilier le contrat si le client n'est pas disposé à procéder à des avances successives, à fournir une garantie ou à effectuer un paiement anticipé malgré une demande en ce sens.

6. Prix

- 6.1 Sauf accord écrit contraire, les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de la livraison, majorés de la TVA légale applicable (au taux en vigueur).
- 6.2 Les coûts d'un éventuel raccordement de nos appareils et installations au réseau électrique et informatique ainsi que d'autres prestations d'approvisionnement ou d'élimination ne sont pas compris dans nos prix.
- 6.3 Nos prix s'entendent hors travaux d'artisanat ou autres services convenus que Fresenius Kabi n'a pas spécifiquement inclus dans la confirmation de commande.
- 6.4 Fresenius Kabi se réserve le droit de facturer les modifications de prix des matériaux et des salaires intervenant entre l'offre et la livraison.
- 6.5 Fresenius Kabi se réserve le droit de modifier à tout moment les prix, y compris les prix des prestations de service et de maintenance, dans une mesure appropriée.

7. Conditions de paiement

- 7.1 Sauf accord écrit contraire, le paiement doit être effectué dans les 30 jours suivant la date de la facture, sans aucune déduction. Fresenius Kabi peut toutefois conditionner la prestation à des avances successives (par ex. contre remboursement) ou à un paiement anticipé.
- 7.2 Après l'expiration du délai de paiement, le client est considéré en retard de paiement sans rappel et redevable d'intérêts de retard à hauteur de 5% par an. À partir du deuxième rappel, Fresenius Kabi se réserve le droit de facturer en sus des frais de rappel de CHF 20,00 et des dommages et intérêts.
- 7.3 Le client ne peut pas compenser des créances envers Fresenius Kabi avec des créances de Fresenius Kabi envers le client.
- 7.4 Les délais de paiement doivent être respectés même lorsque les transports, la livraison, le montage, la mise en service ou la réception de la livraison sont retardés ou rendus impossibles pour des raisons qui ne sont pas imputables à Fresenius Kabi.
- 7.5 Les défauts de livraison qui n'ont pas été reconnus par écrit par Fresenius Kabi ne donnent pas droit à une compensation ou à une retenue de paiement.

8. Livraison, délais de livraison et expédition

- 8.1 Fresenius Kabi ne garantit pas que les produits commandés par le client seront disponibles dans la quantité souhaitée et au moment souhaité.
- 8.2 Les commandes sont généralement livrées le jour ouvrable suivant (à l'exception des jours fériés

- reconnus par la loi et des jours fériés locaux).
- 8.3 Fresenius Kabi se réserve le droit de choisir le mode d'expédition. L'envoi de médicaments obéit aux bonnes pratiques de distribution (GDP, Good Distribution Practices).
- 8.4 Les fréquences de livraison convenues sont prises en compte afin de mettre en œuvre des livraisons ayant le moins d'impact possible sur l'environnement.
- 8.5 Pour les livraisons en dehors des fréquences de livraison, des frais de transport de CHF 50,00 pour les envois par camion ou de CHF 25,00 pour les envois postaux sont facturés.
- 8.6 Pour les livraisons d'une valeur inférieure à CHF 500,00, des frais de transport de CHF 50,00 pour les envois par camion ou de CHF 25,00 pour les envois postaux sont facturés, indépendamment des fréquences de livraison définies.
- 8.7 Pour les réparations, les frais de port effectifs sont facturés.
- 8.8 Pour les livraisons express ou les transports spéciaux, les frais effectifs sont facturés.
- 8.9 L'étendue et la mise en œuvre de la livraison sont définies dans notre confirmation de commande. Le matériel ou les prestations qui n'y figurent pas sont facturés séparément.
- 8.10 Fresenius Kabi est en droit d'effectuer des livraisons partielles et d'établir des factures correspondantes, dans la mesure où cela est acceptable pour le client.
- 8.11 Fresenius Kabi se réserve le droit de modifier en conséquence les commandes qui ne portent pas sur un emballage standard complet. Si la différence ne dépasse pas 20% de la quantité commandée, le client n'en sera pas informé.
- 8.12 Les délais et dates de livraison indiqués par Fresenius Kabi sont donnés à titre indicatif. Les délais de livraison sont indiqués par Fresenius Kabi sur la base des conditions d'approvisionnement en matériaux et des possibilités de fabrication existant au moment de leur détermination. Si ces conditions changent, Fresenius Kabi est en droit de fixer de nouvelles dates de livraison.
- 8.13 Le délai de livraison commence à courir après réception des informations définitives sur l'exécution de la marchandise commandée et d'un éventuel paiement anticipé convenu.
- 8.14 Le délai de livraison est prolongé de manière appropriée en cas de modification ultérieure de la commande, de non-respect par le client de ses obligations contractuelles, en particulier des conditions de paiement convenues.
- 8.15 Si le non-respect des délais de livraison est dû à un cas de force majeure ou à d'autres événements dont Fresenius Kabi n'est pas responsable (notamment l'indisponibilité de la prestation, par exemple en raison d'une guerre, d'épidémies, de pandémies, d'attentats terroristes, de restrictions à l'importation et à l'exportation, de conflits sociaux, de grèves, etc., y compris celles concernant les fournisseurs), les délais de livraison convenus seront prolongés en conséquence. Si des événements de force majeure, ou des événements considérés d'un niveau égal à la force majeure, durent plus de trois mois, chaque partie contractante est en droit de résilier le contrat, dans la mesure où une adaptation du contrat n'est pas possible.
- 8.16 Si le retard de livraison est imputable à Fresenius Kabi, le client doit, à notre demande, déclarer dans un délai raisonnable s'il tient à la livraison ou s'il souhaite se retirer du contrat. Le client ne dispose pas d'un droit de résiliation du contrat.
- 8.17 Le client ne dispose d'aucun droit ni d'aucune prétention en raison d'un retard de livraison ou de prestation. Cette restriction ne s'applique pas en cas d'intention illégale ou de négligence grave.
- 8.18 Le risque est transféré au client au moment de l'expédition de la livraison, et ce même si des livraisons partielles sont effectuées ou si Fresenius Kabi prend en charge les frais de transport.
- 8.19 Les demandes spéciales concernant le mode d'expédition seront prises en compte dans la mesure du possible, contre remboursement des frais supplémentaires.
- 8.20 Si le client tarde à accepter notre offre de prestations, Fresenius Kabi est en droit de consigner la livraison aux frais du client avec effet libératoire ou de déclarer par écrit qu'il renonce à une livraison ultérieure et d'exiger en outre 15% du prix de vente à titre de pénalité. Sous réserve d'éventuels dommages et intérêts supplémentaires.
- ## 9. Emballage
- 9.1 Les emballages jetables et/ou les matériaux d'emballage ne sont pas repris.
- 9.2 Les emballages réutilisables (par ex. palettes Europe, glacières) restent la propriété de Fresenius Kabi et sont échangés à la livraison.
- 9.3 Fresenius Kabi utilise, dans la mesure du possible, des matériaux d'emballage durables.
- ## 10. Contrôle, droits découlant de défauts et reprise de produits
- 10.1 Dans la mesure des pratiques habituelles, toutes les livraisons et prestations sont contrôlées avant l'expédition. Tous les contrôles plus approfondis demandés par le client doivent faire l'objet d'un accord particulier et être payés par le client.
- 10.2 Les défauts et/ou dommages apparents doivent être signalés à Fresenius Kabi immédiatement après le contrôle de la livraison, par écrit (la forme écrite suffit) avec une **réserve qualifiée**, une description suffisante des défauts et au plus tard dans les **24 heures** suivant la réception de la livraison.
- 10.3 Les vices cachés doivent être signalés par écrit (la forme écrite suffit) à Fresenius Kabi immédiatement après leur découverte, au plus tard dans **les cinq jours ouvrables**, et justifiés dans la mesure du possible - ou, si une mise en service est effectuée par notre personnel, être contrôlés dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de nos travaux, et les éventuels défauts doivent être communiqués immédiatement par écrit à Fresenius Kabi.
- 10.4 Les réclamations concernant des livraisons incomplètes, incorrectes ne peuvent être prises en compte que si elles sont signalées immédiatement, et au plus tard dans un délai de **cinq jours ouvrables** après la réception de la livraison.
- 10.5 La date de réception par Fresenius Kabi est déterminante pour le respect du délai de notification.
- 10.6 Si le client omet de formuler une réclamation, les livraisons et les prestations sont considérées comme acceptées et exécutées ou fournies

- conformément au contrat.
- 10.7 Les retours nécessitent l'accord écrit préalable de Fresenius Kabi.
- 10.8 En cas de produits livrés défectueux, Fresenius Kabi reprend les produits après accord préalable et remet au client des produits exempts de défauts.
- 10.9 Le transport des retours doit être impérativement conforme aux bonnes pratiques de distribution (GDP) et contrôlé. L'ordre de retour des marchandises est initié par Fresenius Kabi.
- 10.10 Les retours ne sont acceptés que s'ils sont accompagnés d'un bon de retour de Fresenius Kabi.
- 10.11 Le client ne peut refuser la réception des livraisons en raison de défauts mineurs.
- 10.12 Le client a droit à un remboursement intégral des médicaments dont le rappel est motivé par des raisons de sécurité du médicament (à l'initiative d'une autorité ou de Fresenius Kabi) et qui sont signalés dans un délai d'un mois à compter de leur publication ou d'une notification écrite directe adressée à Fresenius Kabi.
- 10.13 Les situations suivantes ne donnent pas droit au remplacement de la marchandise ou à l'établissement d'un avoir:
- les erreurs de commande dues au client;
 - les dommages sur les emballages qui ne sont pas manifestement dus au transport;
 - les emballages souillés, entamés, étiquetés, collés;
 - les suspicions de manipulation/falsification;
 - les produits périmés ou dont la date de péremption est inférieure à six mois;
 - les anesthésiants et articles soumis à des conditions de stockage spéciales (par ex. 2 à 8 degrés); ceux-ci ne sont pas repris et doivent être éliminés par le client de manière appropriée;
 - les fabrications spéciales;
 - les platines, circuits de câblage et autres petites pièces électroniques;
 - tous les autres cas qui ne sont pas explicitement mentionnés dans les présentes CGVL.
- 10.14 Pour des raisons de sécurité, tous les médicaments retournés sont détruits.
- 10.15 Le client s'engage à informer immédiatement Fresenius Kabi s'il prend connaissance du fait qu'un produit livré par Fresenius Kabi pourrait, de quelque manière que ce soit, mettre en danger la vie et la santé de l'utilisateur ou d'une tierce personne.
- 10.16 Si le client obtient de Fresenius Kabi le droit à un remboursement et que la valeur de la marchandise est supérieure à CHF 100,00, le client recevra un avoir de la valeur accordée avant la reprise. Des frais de reprise de CHF 100,00 pour les retours par camion et de CHF 50,00 pour les retours par voie postale sont alors à la charge du client. Tout paiement en espèces est exclu.
- 11. Transfert des profits et des risques**
- 11.1 Les profits et les risques sont transférés au client dès l'envoi de la livraison.
- 11.2 Si l'expédition est retardée à la demande du client ou pour d'autres raisons qui ne sont pas imputables à Fresenius Kabi, le risque est transféré au client au moment initialement prévu pour la livraison. À partir de ce moment, la livraison est stockée et assurée pour le compte et aux risques du client.
- 12. Délai de garantie**
- 12.1 Le délai de garantie commence à courir au moment du transfert des profits et des risques, sauf clause contraire expresse écrite. La garantie s'éteint avec effet immédiat en cas de manipulation inappropriée des produits par le client ou par des tiers.
- 13. Utilisation**
- 13.1 Le client ne peut utiliser et distribuer les produits livrés par Fresenius Kabi que dans le cadre prévu par le contrat et autorisé par la loi.
- 13.2 Le client est responsable de la transmission en bonne et due forme des produits aux personnes autorisées à les remettre et à les recevoir et il s'assure à tout moment que les produits sont utilisés de manière appropriée. Cela comprend également l'information sur les produits et les instructions d'utilisation.
- 13.3 Le client doit s'assurer à sa propre initiative que la manipulation et le stockage du produit sont effectués de manière appropriée et que les dispositions légales en vigueur sont respectées. En cas de violation de ces dispositions, le client libère Fresenius Kabi et ses agents d'exécution de toute revendication.
- 13.4 Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers les droits de livraison découlant du contrat à l'encontre de Fresenius Kabi.
- 13.5 Les médicaments livrés sont exclusivement destinés à être utilisés en Suisse et au Liechtenstein.
- 14. Garantie**
- 14.1 Pendant la période de garantie, Fresenius Kabi s'engage, sur demande écrite du client, à réparer ou à remplacer, à notre choix et aussi rapidement que possible, toutes les pièces dont il est prouvé qu'elles sont défectueuses ou inutilisables en raison de matériaux de mauvaise qualité, d'une conception défectueuse ou d'une exécution imparfaite. Les pièces remplacées sont la propriété de Fresenius Kabi.
- 14.2 Tout autre droit du client en raison d'une livraison ou de prestations insuffisantes, notamment en matière de dommages et intérêts, de réduction du prix ou de résiliation du contrat, est exclu.
- 14.3 La garantie prend effet à l'expédition de la livraison ou, si Fresenius Kabi se charge également du montage, à la fin de celui-ci. Si l'expédition ou le montage sont retardés pour des raisons imputables à Fresenius Kabi, le début de la période de garantie est reporté en fonction de la durée du retard. Si de telles raisons sont imputables au client, le délai de garantie court à partir du moment où la commande est mise à disposition par Fresenius Kabi pour livraison.
- 14.4 Sont exclus de la garantie les dommages dus à l'usure naturelle, à un entretien ou un stockage incorrect, au non-respect des consignes d'utilisation, à une sollicitation excessive, à des moyens d'exploitation inappropriés, à des influences mécaniques, chimiques ou électriques, à des travaux de construction ou de montage incorrects non exécutés par Fresenius Kabi, ainsi qu'à d'autres raisons non imputables à Fresenius

- Kabi.
- 14.5 La garantie s'éteint si le client ou des tiers effectuent des modifications ou des réparations sur la livraison ou le produit sans notre accord écrit, ou encore si le client ne prend pas immédiatement les mesures appropriées pour éviter que le dommage ne s'aggrave et pour permettre à Fresenius Kabi de remédier au défaut.
- 14.6 Fresenius Kabi n'assume aucune responsabilité pour les livraisons de tiers.
- 14.7 Fresenius Kabi effectue la livraison conformément au contrat et remplit son obligation de garantie conformément aux présentes conditions. Toute autre responsabilité ou garantie envers le client pour tout dommage ou défaut est exclue.
- 15. Dommages et intérêts et limitation de responsabilité**
- 15.1 Fresenius Kabi est responsable conformément aux dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques et de la loi sur la responsabilité du fait des produits, dans la mesure où elles sont applicables.
- 15.2 En outre, Fresenius Kabi n'est responsable, indépendamment de la base juridique sur laquelle la réclamation est formulée, que des dommages causés au client par un comportement intentionnel ou une négligence grave de Fresenius Kabi. Fresenius Kabi n'est en aucun cas responsable (i) des négligences légères ou moyennes, (ii) des dommages indirects et consécutifs et des pertes de bénéfices, (iii) des économies non réalisées, ainsi que (iv) des dommages résultant d'un retard de livraison, et (v) de tout acte ou omission des agents de Fresenius Kabi, que ce soit sur une base contractuelle ou extracontractuelle. Par ailleurs, Fresenius Kabi n'est pas responsable des dommages résultant de l'une des causes suivantes: (i) stockage, réglage ou utilisation inappropriés, contraires au contrat ou illégaux des produits, (ii) utilisation de pièces de rechange ou d'accessoires incompatibles, (iii) défaut d'entretien et/ou modification ou réparation inappropriée des produits par le client ou un tiers, (iv) force majeure, en particulier dommages dus aux éléments naturels, à l'humidité, aux chutes, aux chocs, etc., qui ne sont pas imputables à Fresenius Kabi, et injonctions des autorités.
- 15.3 Le client est tenu de prendre des mesures appropriées pour prévenir et réduire les dommages.
- 16. Réserve de propriété et propriété intellectuelle**
- 16.1 Fresenius Kabi se réserve la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral de l'ensemble des créances ouvertes et des éventuels intérêts résultant de la relation commerciale avec le client. Le client accorde à Fresenius Kabi le droit de faire inscrire la réserve de propriété au registre des pactes de réserve de propriété et s'engage à faire état de la réserve de propriété en cas d'éventuelle saisie, rétention ou séquestre et à en informer immédiatement Fresenius Kabi ainsi que de tout changement de siège ou de domicile. Pendant la durée de notre réserve de propriété, le client assume l'intégralité des risques liés à la marchandise, en particulier le risque de disparition, de perte accidentelle ou de détérioration accidentelle.
- 16.2 Tous les droits de propriété intellectuelle liés aux produits, tels que les brevets, les marques et autres droits, restent la propriété exclusive de Fresenius Kabi.
- 16.3 En particulier, le client n'est autorisé à faire de la publicité avec le nom de la société Fresenius Kabi, son logo, le nom ou les images du produit qu'avec l'accord écrit de Fresenius Kabi.
- 17. Obligation du secret**
- 17.1 Fresenius Kabi et le client s'engagent à ne divulguer à des tiers aucune information non publique concernant les conditions du contrat ainsi que les secrets commerciaux et d'entreprise dont ils ont eu connaissance dans le cadre de la livraison, même après la fin des relations contractuelles.
- 18. Protection des données**
- 18.1 Les données personnelles sont traitées en conformité avec le droit de la protection des données en vigueur en Suisse. Fresenius Kabi utilise les données personnelles du client pour le traitement des commandes, la facturation (y compris la vérification de la solvabilité), le marketing et le suivi de la relation client. De plus amples informations sur le traitement des données personnelles sont disponibles dans la déclaration de protection des données [Protection des données - Fresenius Kabi \(Schweiz\) AG\(fresenius-kabi.com\)](https://www.fresenius-kabi.com/fr/conditions-generales-vente-et-livraison/18-protection-des-donnees) que le client accepte dans son intégralité.
- 19. Divers**
- 19.1 Si certaines dispositions devaient être nulles ou incomplètes ou si leur exécution s'avérait impossible, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les parties contractantes s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition valide autorisée dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale et de l'objectif économique poursuivi. Il en va de même en cas de lacune dans la réglementation.
- 20. Droit applicable et juridiction compétente**
- 20.1 Toutes les relations juridiques entre le client et Fresenius Kabi sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- 20.2 Le lieu d'exécution et le for juridique sont le siège de Fresenius Kabi, actuellement Kriens LU.