

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 les cabinets médicaux (**clients**) qui achètent des médicaments, dispositifs et produits médicaux chez Zur Rose.
- 1.2. En passant commande auprès de Zur Rose, le client accepte expressément les présentes CG qui sont partie intégrante et contraignante 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 sur Internet sur le site de Zur Rose (www.zurrose.ch) ainsi que sur la plateforme de commande Zur Rose Studio et dans les brochures actuelles.
- 2.3. Zur Rose livre, sur commande du client, les produits disponibles en stock. Pour les produits non disponibles en stock, Zur Rose livre après approvisionnement préalable (**produit d'approvisionnement**). Un produit d'approvisionnement implique des délais de livraison plus longs car les produits doivent être commandés auprès de fournisseurs externes.

3. Commande

- 3.1. Les clients peuvent commander chez Zur Rose en premier lieu via la plateforme de commande Zur Rose Studio ou via le logiciel de leur cabinet médical. Les commandes passées par d'autres canaux (par exemple par téléphone ou par e-mail) peuvent entraîner un surcroît de travail et des coûts plus élevés.
- 3.2. Les commandes du client deviennent fermes dès leur transmission à Zur Rose.

4. Prix d'achat

- 4.1. Les prix applicables sont les prix actuels de Zur Rose au moment de la passation de la commande par le client.
- 4.2. 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.
- 4.3. Les conditions des prestations (**CP**) ne sont pas incluses dans les prix publiés par Zur Rose (p. ex. Zur Rose Studio) et sont indiquées séparément (cf. point 14.1.).
- 4.4. Zur Rose peut modifier les prix de ses produits à tout moment et sans préavis.

5. Prix de vente finaux

- 5.1. Le client prend acte du fait qu'il doit fixer lui-même ses prix de vente finaux en respectant les dispositions légales.

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 en est informé.
- 6.3. Si un produit est impossible à livrer pour une durée indéterminée, le client peut annuler 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 9.
- 6.4. A chaque livraison, le client reçoit un document 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 à Zur Rose (www.zurrose.ch/indication-des-vacances).

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. Il est de la seule responsabilité du client de s'assurer que le lieu de dépôt est conforme aux exigences légales et professionnelles. Zur Rose exclut toute responsabilité à cet égard pour elle-même et ses auxiliaires, dans la mesure où la loi le permet.

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 dans un délai d'un jour ouvrable à compter de 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

- 9.1. Zur Rose accorde en principe un droit de retour pendant 30 jours à compter de la livraison pour les produits achetés chez Zur Rose contre remboursement du prix d'achat (sauf CP), dans la mesure où la livraison de retour sous température dirigée peut être assurée.

9.2. Aucun remboursement ou remplacement ne sera effectué pour: les boîtes entamées, abîmées, comportant des inscriptions, sales ou pro medico, les produits d'approvisionnement, les productions conformément à la liste des médicaments par tarif (LMT), les stupéfiants, les articles réfrigérés, les réactifs, les articles périmés, les produits après annonce de modifications de prix ou d'emballage, ainsi que les produits hors commerce.

9.3. Les médicaments faisant l'objet d'un rappel par les autorités ou le fabricant sont remboursés s'ils sont retournés à Zur Rose dans un délai d'un mois.

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 notre propre service de livraison ou par une entreprise de transport externe, les bénéfices et les risques sont transférés au client au moment de la remise des produits au client.

11.2. Si la livraison est effectuée par la poste, les bénéfices et les risques sont transférés au client au moment de la remise à la poste.

11.3. En cas de livraison en dehors des heures d'ouverture habituelles selon le point 7, les bénéfices et les 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. La correction des défauts s'effectue, au choix de Zur Rose, par une exécution ultérieure, c'est-à-dire 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 défaut, 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. Toute responsabilité de Zur Rose et de ses auxiliaires est exclue dans la mesure où la loi le permet, y compris la responsabilité pour négligence ou faute légère. Dans tous les cas, la responsabilité civile de Zur Rose est limitée au montant des dommages prévisibles et directs au moment de la conclusion du contrat.

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. Zur Rose peut à cet effet se renseigner auprès des autorités sanitaires compétentes ou demander des documents au client.

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 en particulier toute restriction d'autorisation.

13.4. Le client prend acte du fait qu'il n'est autorisé à revendre à d'autres prestataires que 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 CP sont indiquées sur le bulletin de livraison et facturées dans le cadre de la facture globale.

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 pas payé une facture dans le délai imparti et n'a pas formulé d'objections justifiées, il est automatiquement considéré comme en défaut de paiement.

15.3. En cas de retard de paiement, Zur Rose peut exiger le versement de l'intérêt moratoire légal et interrompre sans préavis 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 du client 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 (CHF 10.00 par rappel), ainsi que les intérêts moratoires (jusqu'à 5% par an). Les honoraires d'avocat et les frais de justice seront facturés en fonction du temps consacré. Par ailleurs, Zur Rose se réserve le droit de confier à une société de recouvrement les créances échues et faisant l'objet d'une mise en demeure. Les frais de dossier occasionnés sont à la charge du client. Les frais de dossier dépendent du montant de la créance. Vous les trouverez sur www.latepay.ch/fr.

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 intégrante des présentes CG. La déclaration de confidentialité est disponible sur www.zurrose.ch/fr/datenschutz.
- 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 GLN (anciennement code NEA), à des tiers, y compris aux fabricants des médicaments, également à des fins de marketing.

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. Le client informera immédiatement Zur Rose (dans les 2 jours ouvrables) en cas de telles demandes de la part des autorités.
- 18.2. Le client s'engage, sous sa propre responsabilité, 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 conditions générales est disponible sur www.zurrose.ch/fr/medecins/contrats.

20. Droit applicable, for

- 20.1. Les présentes CG, les services associés et relations d'affaires entre le client et Zur Rose sont exclusivement soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion des dispositions en matière de conflits de lois et de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- 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: 31 août 2026