

Conditions générales

Alcon Switzerland SA – Vision Care

valables à partir du 9 avril 2019

Alcon

1. Champ d'application

- 1.1. Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les présentes conditions générales s'appliquent aux commandes et livraisons de lentilles de contact et de leurs produits d'entretien (produits).
- 1.2. En passant sa commande, le client reconnaît ces conditions générales et leur application sans réserves.
- 1.3. Des conditions particulières prévalent sur les conditions générales, si celles-ci ont été convenues par des représentants ou des mandataires d'Alcon.
- 1.4. Les conditions ou usages commerciaux du client qui n'ont pas été expressément reconnues par écrit par Alcon ne peuvent pas faire partie du contrat.
- 1.5. Le client s'engage à vendre les produits uniquement à des clients situés dans l'Espace économique européen et en Suisse, et non activement en dehors de l'Espace économique européen et de Suisse. En cas de pratique contraire du client, Alcon est en droit de résilier le contrat et d'exiger des dommages et intérêts adéquats.

2. Passation d'ordre/commande

- 2.1. Les commandes sont à adresser par téléphone ou par écrit au service des commandes d'Alcon Switzerland SA (ci-après «Alcon») à Rotkreuz.
- 2.2. Conformément aux conditions générales, les commandes passées sont réputées acceptées par Alcon, sauf avis contraire communiqué par écrit dans les quinze jours. Sitôt acceptées, les commandes sont considérées comme des ordres fermes ne pouvant plus être annulés.
- 2.3. Les clients directs d'Alcon doivent être établis en Suisse et inscrits au registre du commerce.
 - 2.3.1. Sont reconnues comme clients directs toutes les organisations commerciales qui ont, au cours de l'année précédente, acheté chez Alcon Vision Care des produits d'une valeur supérieure à CHF 50 000.- par point de livraison.
 - 2.3.2. Pour les clients dont l'activité principale porte sur le domaine de l'optique ou de l'ophtalmologie, cette limite est de CHF 2000.- par an.
 - 2.3.3. Si un client n'atteint pas ces limites, Alcon se réserve le droit de refuser la commande.

- 2.4. Le client qui ne vend pas la marchandise directement au consommateur final s'engage à faire respecter par ses clients les présentes conditions générales, en particulier les dispositions concernant la qualité du produit et les garanties, la vigilance, l'emballage (y compris les exigences linguistiques), la notice d'emballage, les droits de propriété industrielle et les droits d'auteur.

3. Livraison

- 3.1. Les produits sont emballés et expédiés avec soin par Alcon. Leur expédition est à la charge et aux risques du client. Les frais d'expédition facturés sont fonction du travail effectivement accompli.
- 3.2. Le client contrôle la marchandise livrée dans un délai approprié. Après 14 jours, la livraison est dans tous les cas acceptée. Passé ce délai, les réclamations ne sont plus recevables.
- 3.3. En principe, le délai de livraison est de 1 à 2 jours ouvrables et peut se prolonger en cas de situations exceptionnelles. Des informations sur le statut de livraison sont disponibles dans le système de commande électronique ou peuvent être demandées auprès du service clientèle. Le client est alors libre d'annuler ou de modifier la commande en ce qui concerne les articles non livrables ou d'accepter leur livraison à une date ultérieure, qui lui sera communiquée. Une livraison tardive due à des situations exceptionnelles ne donne droit à aucun dédommagement.

4. Avoir pour marchandises non vendues, retour, destruction

- 4.1. Sous réserve des articles 4.3 et 4.4, les marchandises non vendues ne doivent en principe pas être renvoyées à Alcon. Pour recevoir un remboursement conformément à l'article 4.2, les marchandises doivent être détruites par le client. Alcon se réserve le droit, au cas par cas, de demander un retour physique des marchandises.
- 4.2. Un contact préalable avec le service clientèle d'Alcon par e-mail est requis pour obtenir un remboursement des marchandises non vendues. L'avoir ne sera établi que si les biens ont une date de péremption dans moins minimum de 6 mois et si

la somme des remboursements ne dépasse pas 3% du chiffre d'affaire de l'année précédente. Le client envoie le formulaire rempli «confirmation de destruction» avec une photo de la marchandise détruite par e-mail à vc.returns@alcon.com. La photographie doit être de bonne qualité, la date de péremption et le numéro de lot doivent être lisibles sur l'emballage. Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, le client n'a pas droit à un remboursement.

- 4.3. En cas de livraison erronée de la part d'Alcon, le client a droit au remboursement de l'intégralité du prix d'achat dans un délai d'un mois après la réception de la marchandise. Ce remboursement ne sera pas pris en considération dans le calcul des crédits autorisés. Un remboursement doit être demandé dans les conditions décrites à l'article 4.2. En cas d'erreur de livraison concernant plus de 20 boîtes, Alcon enverra au client une étiquette permettant de renvoyer gratuitement les marchandises à Alcon.
- 4.4. Les réclamations portant sur la qualité des produits doivent être adressées et retournées avec le formulaire de réclamation relative à la qualité qui peut être généré dans le système de commande électronique. Les réclamations relatives à la qualité peuvent également être transmises directement au service clientèle d'Alcon.
- 4.5. Le remboursement sous forme d'avoir apparaîtra sur le relevé mensuel. Le port n'est pas remboursé en cas d'erreur de commande du fait du client.

5. Prix et rabais

- 5.1. Les prix de vente facturés par Alcon sont les prix applicables au moment de la commande. Alcon est autorisée à adapter unilatéralement les prix de vente dans un délai de 30 jours précédant l'utilisation. Les conditions du moment ont priorité sur celles qui étaient applicables à des commandes antérieures. Les prix applicables au moment de la livraison sont nets, hors TVA et exprimés en francs suisses.
- 5.2. Le client est libre de fixer ses prix de revente.

Conditions générales

Alcon Switzerland SA – Vision Care

valables à partir du 9 avril 2019

Alcon

6. Facturation et paiement

- 6.1. Les factures établies par Alcon sont nettes et payables à 30 jours de la date de facturation.
- 6.2. En cas de non-paiement dans ce délai, un intérêt de retard de 6% p.a. est dû par jour de retard. En cas de non-respect persistant des délais de paiement, Alcon se réserve le droit de ne livrer les marchandises qu'après paiement préalable ou de cesser toute livraison directe au client.

7. Lentilles d'adaptation/ produits d'entretien

- 7.1. Les lentilles d'adaptation et les produits d'entretien servent à convaincre de nouveaux porteurs de lentilles de contact ou à diriger les clients d'un système de lentilles de contact vers un autre. Dans ce cadre, les lentilles d'adaptation à l'usage d'une adaptation sont gratuites.
- 7.2. Le client s'engage à utiliser les lentilles d'adaptation à son client et leurs produits d'entretien exclusivement à des fins d'adaptation et à ne pas les vendre ni les céder d'une autre manière.
- 7.3. En cas d'abus, en particulier en cas de vente des lentilles d'adaptation à un client final ou en cas de commandes excessives, Alcon se réserve le droit d'engager toutes actions juridiques.
- 7.4. Une commande excessive se caractérise par un rapport entre le nombre de lentilles d'adaptation et les produits de vente supérieure à 10% (lentilles d'adaptation sphériques) ou à 20% (lentilles d'adaptation toriques/multifocales). Dans ces cas, Alcon se réserve le droit de prendre des mesures restrictives (par ex. réduction/arrêt de la livraison de lentilles d'adaptation).

8. Qualité du produit et garanties

- 8.1. Alcon se réserve la propriété de la livraison jusqu'au paiement complet de celle-ci. Le client s'engage à prendre les mesures nécessaires pour protéger la propriété d'Alcon. Alcon est en droit de faire inscrire avec le concours du client la réserve de propriété dans le registre correspondant.
- 8.2. Le client limite son activité à la vente des articles commandés dans leur emballage d'origine. Il lui est interdit de modifier les produits ou de fabriquer pour eux de nouveaux emballages.

8.3. Le client s'engage à stocker les produits à la température ambiante conformément aux instructions.

8.4. Le client accorde à Alcon le droit, pendant ses heures de travail, de vérifier les conditions de stockage et les dates de fabrication des produits qui sont en sa possession.

8.5. Le client garantit au consommateur final un service et conseil optimaux.

9. Vigilance

- 9.1. Avec la commande, l'acheteur accepte l'obligation de transmettre immédiatement à Alcon toute réclamation concernant les produits, notamment l'apparition d'événements indésirables ou la présence de produits contrefaits ou mal étiquetés. Dans la mesure du possible, le produit concerné est à récupérer et à retourner à Alcon. Sur demande, le client transmet toutes autres informations nécessaires au traitement ou apporte son soutien à la recherche de ces informations.

10. Notice d'emballage

- 10.1. Le client s'engage à transmettre lors de la vente la notice correspondante aux porteurs de lentilles de contact. Sur les produits d'entretien, celle-ci se trouve sur la bouteille ou dans l'emballage. Les notices pour les lentilles de contact sont mises à la disposition de l'acheteur en format électronique. La vente de lentilles de contact est à consigner chez l'adaptateur avec les numéros de lot correspondants des emballages. Au cas où d'autres informations que les informations originales sont distribuées, la responsabilité de l'acheteur est engagée pour toute modification/différence.

11. Garantie et responsabilité

- 11.1. Alcon garantit que les produits livrés par elle sont exempts de vices de fabrication et de matériau. Seules les caractéristiques désignées expressément comme telles dans la notice sont des caractéristiques garanties. La garantie s'étend au maximum jusqu'à l'expiration de la date de consommation imprimée. En cas de produits défectueux, l'acheteur est en droit d'exiger une livraison de remplacement. Si la livraison de remplacement n'est pas effectuée dans un délai appro-

prié, l'acheteur peut exiger la minoration du prix d'achat ou l'annulation du contrat de vente. La garantie prend fin avant terme si le client ou un tiers effectuent des modifications inappropriées sur les produits ou les notices ou si le client, après avoir constaté un défaut, ne prend pas immédiatement les mesures conservatoires appropriées ou ne donne pas à Alcon l'occasion de remédier au défaut. Sont exclus de la garantie et de la responsabilité d'Alcon les défauts dont il ne peut pas être prouvé qu'ils résultent d'un défaut de matériau, d'une construction ou exécution incorrecte ou de toute autre raison pour laquelle la responsabilité d'Alcon ne peut pas être engagée.

- 11.2. Dans les limites permises par la loi, Alcon ne saurait être tenu responsable es dommages indirects et consécutifs, tels qu'une perte de bénéfice.

12. Protection des données

- 12.1. Alcon procède à la collecte et au traitement des données personnelles du client telles que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse e-mail et la personne à contacter, conformément au droit suisse en vigueur relatif à la protection des données personnelles.
- 12.2. Alcon utilise les données personnelles du client en vue de l'exécution de la relation contractuelle, de la fidélisation des clients, à des fins de marketing, pour informer régulièrement le client sur les nouveaux produits et offres d'Alcon, pour l'amélioration des produits et services, ainsi que pour la réalisation d'études de marché. Alcon est habilitée à transmettre les données personnelles du client à d'autres sociétés du Groupe aux fins précitées.
- 12.3. Alcon prend toutes les mesures appropriées afin de garantir la protection des données personnelles du client.

13. Droit applicable et for

- 13.1. Les présentes Conditions Générales et les contrats conclus sur la base desdites conditions sont soumis au droit suisse. Le for pour tout litige issu du rapport contractuel est au siège social d'Alcon Switzerland SA à Risch dans le canton de Zoug. Alcon Switzerland SA est toutefois en droit de poursuivre l'acheteur au for du siège social de l'acheteur.