

## Conditions générales de vente et de livraison de la société F. Uhlmann-Eyraud SA

### 1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente et de livraison régissent les relations contractuelles entre F. Uhlmann-Eyraud SA et ses clients. Lors de la conclusion d'un contrat, par exemple lors de la passation d'une commande, le client accepte automatiquement les conditions générales de vente et de livraison de F. Uhlmann-Eyraud SA, sauf accord contraire préalablement convenu et réglementé contractuellement.

### 2. Commandes

Les commandes pour F. Uhlmann-Eyraud SA sont acceptées par écrit ou électroniquement. Toutes les formes de commande suivantes sont considérées comme contractuelles :

- e-mail : commandes@uhlmann.ch
- fax : 058 272 54 03
- par courrier postal à :  
F. Uhlmann-Eyraud SA  
Ateliergasse 1  
5600 Lenzburg

#### a) Commandes directes

Les commandes sont directement adressées à F. Uhlmann-Eyraud SA. Le client fournit toutes les informations nécessaires à l'identification (dénomination de l'entreprise, adresse, si possible le numéro de client), les désignations ou numéros exacts des articles (par ex. numéro d'article, code EAN ou pharmacode), ainsi que les quantités souhaitées.

#### b) Via les grossistes / ordres de virement

Comme pour les commandes directes, le client fournit toutes les informations nécessaires à l'identification, les désignations ou numéros exacts des articles, les quantités souhaitées, le grossiste ainsi que son propre numéro de client auprès du grossiste par lequel il souhaite être livré\*.

### 3. Prix

Les prix et conditions en vigueur lors de la commande sont appliqués par F. Uhlmann-Eyraud SA. Les commandes via les grossistes \* sont une exception. Les prix sont indiqués en francs suisses et s'entendent hors frais logistiques et hors TVA.

### 4. Offres spéciales

Une offre est assortie d'une date (période) et est limitée à un ou plusieurs articles. Pour bénéficier d'une offre, le client doit utiliser le bon de commande correspondant. L'offre n'est valable que pendant la durée indiquée.

### 5. Paiements

Les montants des factures doivent être payés dans les 30 jours suivant la date de la facture, sauf accord contraire préalablement convenu et réglementé contractuellement. En cas de non-respect de ce délai de paiement, F. Uhlmann-Eyraud SA se réserve le droit de facturer des frais de rappel (à partir du 2<sup>ème</sup> rappel CHF 25.-).

### 6. Droit de rétention

F. Uhlmann-Eyraud SA se réserve le droit de retenir les commandes en cas de factures impayées.

### 7. Livraison

Les livraisons sont effectuées en Suisse et au Liechtenstein par la poste ou par une entreprise de transport contractuellement agréée. La livraison des médicaments et des dispositifs médicaux par colis postal est limitée aux mois d'été et d'hiver et a lieu uniquement du mardi au jeudi.

#### a) Délai de livraison

Une commande est traitée dans les 2 à 3 jours ouvrables suivant sa réception. Le délai de livraison est de 2 à 3 jours ouvrables. Les médicaments et les dispositifs médicaux font exception et peuvent avoir un délai de livraison légèrement plus long en été et en hiver, selon la date de commande. La livraison de ces articles a lieu du mardi au jeudi pendant les périodes indiquées. Dans des cas spéciaux, une livraison express peut être organisée. Celle-ci doit impérativement être mentionnée sur la commande et confirmée par le service de commande. Des frais supplémentaires sont facturés pour les livraisons express.

#### b) Frais de livraison et livraison franco

À partir d'une valeur nette des marchandises de CHF 300.-, la livraison est franco de port.

- En dessous de ce montant, les frais de livraison s'élèvent à .....**CHF 15.00**
- Frais de livraison express <10 kg.....**CHF 15.00**
- Frais de livraison express >10 kg ou palettes.....**Prix sur demande**

Ces frais sont cumulatifs.

### c) Livraison partielle

En cas de rupture de stock d'un article commandé chez F. Uhlmann-Eyraud SA, celui-ci est indiqué comme manquant sur le bon de livraison et doit être commandé à nouveau. Tous les autres articles de la même commande sont livrés conformément aux souhaits du client.

### 8. Réclamations et droit de retour

Les retours de clients ne sont acceptés que pour les commandes/décomptes directs via F. Uhlmann-Eyraud SA (itinéraire de retour = itinéraire de livraison). De plus, tous les produits facturés et livrés par des grossistes doivent être retournés directement au grossiste\*.

#### Les produits périmés n'ont droit ni à un échange ni à un remboursement.

Toutes les réclamations doivent être signalées par écrit au service clientèle de F. Uhlmann-Eyraud SA (par e-mail à l'adresse service@uhlmann.ch) ou par courrier postal. F. Uhlmann-Eyraud SA se réserve le droit de refuser un crédit ou un échange si les conditions de stockage nécessaires du produit n'ont pas été respectées.

Un droit de retour est garanti dans les cas suivants :

- Erreurs de commande de la part du client**, signalées dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la marchandise. Remboursement : 100 % du prix payé, à condition que les produits ne soient ni sales, ni défectueux, ni étiquetés et qu'ils se trouvent dans un état de vente impeccable (état d'origine). Les médicaments / dispositifs médicaux font exception. Ils ne peuvent pas être retournés et ne seront pas remboursés. Les frais de retour de tous les autres produits sont à la charge du client.
- Erreurs de livraison de la part de F. Uhlmann-Eyraud SA**, signalées dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la marchandise. Remboursement : 100 % du prix payé ou échange, à condition que les produits ne soient ni sales, ni défectueux, ni étiquetés et qu'ils se trouvent dans un état de vente impeccable (état d'origine). Les frais de retour sont pris en charge par F. Uhlmann-Eyraud SA.
- Produits ou emballages endommagés**, signalés dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la marchandise. Remboursement : 100 % du prix payé ou échange. Les frais de retour sont pris en charge par F. Uhlmann-Eyraud SA.
- Les défauts dus au transport** doivent être notés sur le bulletin de livraison du transporteur immédiatement à la réception de la marchandise. Si de tels défauts ne sont pas signalés immédiatement, F. Uhlmann-Eyraud SA se réserve le droit de refuser la réclamation.
- En cas de rappels de lots requis par les autorités**, les entreprises agréées ou F. Uhlmann-Eyraud SA pour des raisons de sécurité, le retour doit être effectué dans un délai d'un mois à compter de la publication correspondante sur le site web de l'autorité de contrôle suisse ou de la notification écrite directe. Remboursement : 100 % du prix payé. Les frais de retour sont pris en charge par F. Uhlmann-Eyraud SA.

### 9. Service clientèle

Pour toute question et / ou réclamation, le service clientèle est disponible comme suit : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Téléphone : 058 272 55 00 ; e-mail : service@uhlmann.ch ; fax : 058 272 54 01.

### 10. Modification des conditions de vente et de livraison

F. Uhlmann-Eyraud SA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions de vente et de livraison et de les communiquer aux clients.

### 11. Droit applicable et compétence juridique

Les transactions entre F. Uhlmann-Eyraud SA et le client sont exclusivement soumises au droit suisse. La juridiction compétente est Lenzburg.

\* Attention : Les conditions, les prix et les modalités des grossistes respectifs s'appliquent ici.