Conditions générales de vente et de livraison

MSD Merck Sharp & Dohme SA, Werftestrasse 4, 6005 Lucerne («MSD»)

Mise à jour: 15.07.2023

Commandes/Service clientèle

Tel. 058 618 38 38 Fax 058 618 39 39 msd.kundendienst@msd.com msdorders.ch

1. Généralités

Tous les noms de marques de nos spécialités pharmaceutiques sont enregistrés en tant que marques et protégés par la loi. Nos produits ne peuvent être proposés que dans les emballages originaux inchangés, non entamés.

Les présentes Conditions générales remplacent les versions antérieures des Conditions générales. Toute dérogation à ces conditions nécessite la forme écrite pour être valable.

MSD se réserve le droit de refuser des commandes directes de clients, de renvoyer au réseau de distributeurs existant et de modifier à l'avenir en tout ou partie les canaux de distribution dans le cadre des dispositions légales.

Le client accepte, en passant une commande, ces Conditions générales intégralement et sans restriction comme base d'un rapport juridique entre MSD et le client. Les conditions générales d'achat du client ne s'appliquent pas aux ventes de MSD, même si le client indique ne vouloir commander qu'à ces conditions. Les commandes passées via la boutique en ligne sont soumises aux conditions relatives au à la boutique en ligne, qui sont complétées par les présentes conditions générales de vente et de livraison.

2. Prix et conditions de paiement

2.1. Sauf convention écrite contraire, les prix en vigueur au moment de la livraison, plus la taxe sur la valeur ajoutée due le cas échéant et d'autres majorations, sont calculés. Les prix s'entendent toujours sans rabais ou escompte sauf convention écrite contraire. Les éventuels remises et rabais sur les médicaments remboursés par les caisses-maladie doivent être répercutés selon l'article 56 LAMal. Le matériel à usage courant éventuellement livré à titre gratuit ne peut pas être refacturé (TARMED, Interprétation générale GI-20 «Matériel à usage courant et implants»).

2.2. MSD se réserve le droit de modifier les prix des produits à tout moment et sans préavis.

2.3. Sauf accord contraire avec le client, la facture sera expédiée et les documents associés seront envoyés par courrier ou par e-mail au choix de MSD. Le client accepte de recevoir les factures et les documents associés par voie électronique. Ceux-ci seront envoyés au client sous forme non cryptée sans signature électronique par e-mail au format PDF à l'adresse e-mail indiquée pour le traitement de la commande de marchandises si aucune autre adresse e-mail n'est spécifiée à cet effet. Sauf convention écrite contraire, les factures sont payables trente (30) jours à compter de la date de la facture. À l'expiration du délai de paiement, le client est en demeure sans sommation et doit s'acquitter d'intérêts de retard à hauteur de 5% p. a. À partir du 2e rappel nous nous réservons le droit de facturer des frais de rappel supplémentaires de CHF 20 et des dommages-intérêts.

2.4. Le client ne doit pas compenser des créances envers MSD par des créances de MSD envers le client.

3. Conditions de livraison

3.1. Les livraisons sont effectuées par Alloga SA, Buchmattstrasse 10, 3401 Berthoud. MSD n'assume aucune garantie que les produits commandés par le client soient disponibles dans la quantité souhaitée et au moment souhaité. Toute prétention d'indemnisation pour retards de livraison et pénuries est exclue.

3.2. Les envois de MSD sont exécutés selon les Guidelines GDP (Good Distribution Practices).

3.3. Les commandes passées jusqu'à 12 heures sont en règle générale livrées le jour ouvrable suivant. Le délai de livraison pour les nouveaux clients (première commande) est de 3-4 jours.

3.4. Pour les livraisons effectuées dans des boîtes spéciales, les suppléments d'emballage contenus dans la boîte doivent y être laissés et retournés à l'expéditeur par facteur/office postal.

3.5. Si MSD a un retard de plus de trois jours ouvrables dans un délai de livraison, une commande ouverte ne peut être annulée que par une communication au service client.

3.6. Les frais de livraison sont facturés à chaque commande.

3.7. Coûts de livraison pour hôpitaux

Jusqu'à CHF 500	Ex-factory hors TVA	Supplément de CHF 50
À partir de CHF 500	Ex-factory hors TVA	Supplément de CHF 19

3.8. Coûts de livraison pour les médecins

Jusqu'à CHF 250	Ex-factory hors TVA	Supplément de CHF 50
À partir de CHF 250	Ex-factory hors TVA	Supplément de CHF 19

3.9. Coûts de livraison pour grossistes

Jusqu'à CHF 3'000	Ex-factory hors TVA	Supplément de CHF 150
À partir de CHF 3'000	Ex-factory hors TVA	Sans supplément

3.10. Coûts de livraison pour pharmacies

Jusqu'à CHF 1'000	Ex-factory hors TVA	Supplément de CHF 100
À partir de CHF 1'000	Ex-factory hors TVA	Supplément de livraison de 6%

3.11. Si MSD est empêchée de remplir ses obligations contractuelles en raison de cas de force majeure tels que guerre, terrorisme, catastrophes naturelles, incendie ou autres circonstances imprévisibles et échappant à notre responsabilité, p. ex. grèves ou lock-out légitimes, perturbations d'exploitation ou de transport, difficultés d'approvisionnement en matières premières ou livraison défectueuse par des sous-traitants, les délais de livraison convenus se prolongent de la durée de l'empêchement plus un délai de remise en route approprié. Les circonstances susmentionnées ne sont pas de notre fait même si elles surviennent pendant un retard déjà en cours.

4. Réserve de propriété

Les produits livrés restent propriété de MSD jusqu'à leur paiement intégral.

5. Retours et droits en cas de défaut

5.1. Les réclamations pour livraisons incomplètes ou erronées ou défauts manifestes ne peuvent être prises en compte que si elles sont faites sans délai, mais au plus tard cinq jours ouvrables après réception de la livraison. Pour être fait valablement, l'avis doit parvenir au vendeur en temps voulu.

5.2. Remboursement intégral

Les médicaments dont le retrait a lieu pour des raisons de sécurité des médicaments (à l'initiative d'une autorité ou de l'entreprise) qui ont lieu sous un mois à compter de la publication sur www.msd.ch ou qui sont signalés après une communication écrite directe à MSD.
Grossistes: Pour la marchandise périmée d'une quantité de première commande recommandée par écrit en amont par MSD (pour les produits nouvellement lancés), MSD vous accorde un droit de retour intégral.

5.3. Remboursement intégral

Les dégâts de transport qui sont signalés à MSD sous cinq jours ouvrables à compter de la réception de la marchandise en joignant le bulletin de livraison.

5.4. Fausses commandes

Les fausses commandes qui sont identifiées comme telles au moment de la remise de la marchandise lors de la livraison, peuvent être retournées directement. La marchandise livrée complète doit être retournée. Dans ce cas, aucune facture n'est établie.

5.5. Pas de remboursement ou bonification

- Fausses commandes par le client qui ne sont identifiées comme telles qu'après la remise de la marchandise ;
- Emballages endommagés qui ne sont pas attribuables au transport ;
- Emballages salis ou entamés ;
- Produits retirés de notre portefeuille ;
- Les produits arrivés à péremption ou renvoyés après le dernier jour du mois précédant le mois de leur péremption (exception: produits dont la date de péremption se situe moins de six mois après la date d'expédition via Alloga AG) ;
- Emballages marqués comme échantillons pour médecins ;
- Tous les autres cas qui ne sont pas mentionnés dans les présentes Conditions générales de vente et de livraison.

La voie des retours suit la voie de livraison. Adresse pour les retours:

Alloga SA
Retouren-Abteilung
Buchmattstrasse 10
3401 Berthoud/BE

Le cas échéant, tous les retours de nos produits sont éliminés sans frais pour vous, de manière conforme et respectueuse de l'environnement. Pour l'administration des retours, nous ne versons aucune indemnité supplémentaire.

6. Confidentialité

MSD et le client s'engagent à ne transmettre à des tiers aucune information non officielle concernant les conditions contractuelles (y compris les prix et rabais) ni les secrets professionnels et d'affaires qui sont portés à leur connaissance par l'exécution de commandes de marchandises.

7. Responsabilité

MSD ne répond que des dommages causés au client par comportement intentionnel ou fautif de MSD.

8. Propriété intellectuelle et protection des données

8.1. Tous les droits de propriété intellectuelle liés aux produits (brevets, droits de marque et autres) demeurent la propriété exclusive de MSD.

8.2. Notamment, le client n'est habilité à faire de la publicité avec le nom du produit ou des images du produit qu'avec le consentement écrit de MSD.

8.3 Les données personnelles pour la collecte et le traitement de la demande du client seront traitées par MSD conformément à la notice d'information sur les données personnelles disponible sur www.msd.ch, que le client accepte pleinement et sans restrictions.

9. Signaler un événement indésirable

Pour la notification des effets indésirables suspectés, réclamations ou questions médicales vous pouvez écrire à l'adresse suivante dpoc.switzerland@msd.com.

10. For et droit applicable

Les présentes Conditions générales de vente et de livraison ainsi que toutes les commandes et livraisons sont soumises au droit suisse.

Le for est le siège de MSD.

Copyright © 2025 Merck & Co., Inc., Rahway, NJ, USA et ses filiales. Tous droits réservés. CH-NON-00374 / 04.2025