

Conditions générales de vente

Le Mont-sur-Lausanne, le 23.09.2020 / Révision 1.3

1. Applicabilité

Les conditions ci-après s'appliquent à toutes les commandes effectuées et traitées par Marcel Blanc & Cie SA (ci-après « le fournisseur »). Lorsqu'une commande est passée par le client (ci-après « le client »), il reconnaît les conditions générales de vente. Les conditions différentes souhaitées par le client n'engagent le fournisseur que si ce dernier les a reconnues de manière écrite.

Des règles différentes peuvent être appliquées dans des circonstances particulières. Celles-ci seront toujours portées à la connaissance du client par écrit.

2. Offres

Sauf convention contraire, nos offres s'entendent sans engagement et sont soumises à la condition que les marchandises proposées n'aient pas été vendues entre-temps. L'offre est par défaut valable pour une durée de 30 jours ou selon les conditions convenues entre le vendeur et le client.

3. Devis

Sauf convention contraire, nos devis et frais inhérents facturés par les fabricants ou occasionnés par l'intervention de notre service techniques sont payants.

4. Commandes

Notre responsabilité envers les commandes est liée à notre acceptation de celles-ci. Les commandes porteront, autant que possible, les indications exactes des désignations figurant sur les catalogues et les listes de prix. Les commandes basées sur une offre s'en référeront. Les quantités indiquées dans les commandes seront adaptées aux emballages originaux ou en cas de grandes différences, nous aviserons le client pour connaître son choix. Les commandes passées par les institutions et les entreprises seront accompagnées d'un fax, d'un e-mail ou d'un bon de commande contenant une référence valide de commande. Pour les personnes privées ou non inscrites au registre du commerce, les références personnelles feront foi, le nom des personnes sera saisi en tant que débiteur. La marchandise est disponible dans son unité d'emballage ou au détail selon les règles fixées par le fournisseur, elle ne pourra pas être détaillée si cela n'a pas été prévu par le fournisseur.

5. Réparations

Nous effectuons les réparations de matériel sur commande uniquement. Les prestations peuvent être fournies sur site directement chez le client ou par envoi du matériel à notre société. Les frais découlant des différentes interventions seront facturés au taux horaire habituel. Selon les cas un devis payant pourra être demandé afin d'établir le montant total des réparations. Pour les réparations de dispositifs médicaux stérilisables, ceux-ci devront être accompagnés d'un document prouvant que le dispositif a été soumis à un retraitement avant de nous être envoyé (le document est disponible sur le site de Marcel Blanc). Sans cela nous procéderons préalablement au retraitement nécessaire de ce dernier. Les frais imputables à ce traitement seront facturés.

6. Prix

Nos prix s'entendent nets en francs suisses, au départ de nos entrepôts, TVA non-comprise. Les prix inscrits dans les documents de ventes ne sont valables que durant la validité de l'offre. Ils peuvent être soumis à des variations sans préavis. Les prestations de service, telles que les heures de technicien ainsi que de trajet se déroulent aux horaires normaux de 6h00 à 19h00.

Le tarif des heures en dehors des horaires normaux, durant le weekend ou les jours fériés sera établi sur devis par Marcel Blanc & Cie SA.

7. Livraisons par colis

Les livraisons s'effectuent uniquement en Suisse par la poste Suisse. Les colis sont envoyés en prioritaire (PostPac Priority) et en port inscrit nécessitant la signature du destinataire lors de la réception. Aucun retard ni perte de marchandise n'est imputable au fournisseur du moment que la poste a pris en charge la livraison. La marchandise livrable commandée jusqu'à 15h00 est, selon la disponibilité du stock, dans la majeure partie des cas, expédiée et livrée sous 48h. Sur demande du client, la marchandise pourra être livrée en express occasionnant des coûts supplémentaires.

Le port et les frais de logistique sont offerts pour toute commande dépassant un montant minimum de CHF 300.-, respectivement CHF 150.- pour les commandes passées par le shop en ligne. La livraison est expédiée à l'adresse réglée par le client dans son compte personnel s'il l'a spécifié lors de la commande.

Sans indication contraire du client, Marcel Blanc & Cie SA peut procéder à une livraison et facturation partielle sans frais de port pour autant que le montant du matériel livrable dépasse le montant minimum de CHF 300.-

8. Livraisons par livreurs

a. Zone de livraison

La livraison est effectuée uniquement à des adresses en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein aux frais et aux risques du client. Dans la mesure où le chemin d'accès et la structure du bâtiment le permettent, la livraison se fait au lieu de destination convenu. Pour les lieux interdits à la circulation, la livraison est effectuée aussi près de la destination que peuvent accéder les véhicules routiers normaux. Les frais occasionnés par les moyens de transport empruntés en plus (p. ex. monte-meubles, chariot élévateur, transporteur électrique, etc.) ou les frais supplémentaires du fait de longs chemins jusqu'au lieu de destination sont à la charge du client. Les transports spéciaux avec un transporteur local ou une équipe de livraison locale doivent être organisés au préalable par le client.

b. Types de livraison

Les livraisons sont généralement effectuées dans le cadre de tournées organisées par Marcel Blanc & Cie SA lorsque suffisamment de matériel est prêt à être livré. Les dates des tournées sont convenues directement avec le client lors de l'organisation des tournées. Aucune heure de livraison fixe ne peut être garantie.

Un service de livraison personnalisé (hors tournée) peut être demandé lors de la vente du matériel au frais du client. Ce service assure une livraison plus rapide à une date et une heure définie.

Sauf accord particuliers, la livraison a lieu au bord du trottoir ou aussi près que le camion peut approcher de l'immeuble. Une livraison à la porte de l'appartement ou dans les locaux est possible moyennant des frais supplémentaires en fonction des possibilités d'accessibilité des lieux.

Les indications exactes du client concernant le lieu d'exécution servent à la détermination du type optimal de livraison. Les obstacles tels que les escaliers étroits, murs ou analogues doivent être mentionnés. Si des circonstances spéciales requièrent un deuxième livreur ou que le lieu de livraison ne peut être atteint avec le véhicule de service, les charges supplémentaires pour les frais de déplacement et le temps de travail sont calculées séparément.

Selon accord préalable, Marcel Blanc & Cie SA peut s'occuper de l'enlèvement du matériel d'emballage ainsi que l'évacuation et le recyclage du matériel usagé.

c. Livraison par des techniciens

Pour les commandes avec livraison à domicile nécessitant du montage et / ou de la formation, la plausibilité des différentes possibilités de livraison est examinée pendant l'exécution de l'achat. Une offre personnalisée sera proposée directement par le service technique Marcel Blanc & Cie SA.

d. Prestations de service supplémentaires

Les travaux d'installation personnalisés tels que : installation personnalisée du matériel, déménagement de matériel dans les locaux, installations électriques et sanitaires, éliminations supplémentaires d'appareils usagés, etc. sont facturés au tarif de régie horaire.

9. Conditions de paiement

Les montants facturés sont payables net à 30 jours. Des intérêts de retard en cas de non-paiement pourront être perçus, de même que des frais de rappels. En cas de non-respect des délais de paiement, le fournisseur se réserve le droit de supprimer tout avantage commercial au client ainsi que de recourir à un organisme de recouvrement en cas de nécessité. Les éventuels arrangements ainsi que les conditions particulières peuvent être annulés en tout temps et sans préavis si les termes commerciaux ne sont pas respectés.

A partir de CHF 10'000.- de commande pour les établissements médicaux ou de CHF 5'000 de commande pour les cabinets médicaux (ou selon autres conditions), le fournisseur se réserve le droit de demander un acompte à la commande et un acompte à l'annonce de livraison. L'acompte versé déclenche la commande auprès de notre fournisseur de matériel, respectivement la livraison. Le solde de facture est alors considéré comme une facture normale.

Le fournisseur peut demander un paiement en avance en tout temps et pour tout montant dans certaines circonstances.

10. Réclamations

Le droit de réclamation pour les livraisons et prestations fournies est limité à 7 jours. Tout défaut ou erreur nous sera communiqué dans ce laps de temps. Passé cette limite, l'envoi sera considéré comme conforme et accepté définitivement.

11. Réserve de propriété

La marchandise reste la propriété du fournisseur jusqu'à son complet paiement, il sera à même de la faire inscrire dans le registre prévu à cet effet. La réserve de propriété s'étend à la marchandise transformée par le client.

12. Garantie, responsabilités

La garantie est effective durant 24 mois sauf autre condition stipulée. Pour les réparations, celle-ci est de 3 mois. Le délai commence à courir dès que la marchandise quitte nos entrepôts. Seules les qualités promises expressément dans l'offre, la confirmation de commande ou les spécifications, entrent en ligne de compte. La validité des promesses relatives aux qualités de ce genre est limitée, au plus tard, à l'expiration de la garantie

La garantie s'éteint avant terme dans le cas où un des motifs d'exclusion suivant survient :

- Dès que le client ou des tiers entreprennent des modifications ou réparations non autorisées.
- Si, en cas de défaut, l'acheteur ne prend pas immédiatement les mesures appropriées afin de limiter les dommages ou si le client n'informe pas rapidement et de manière détaillée le fournisseur.
- S'il n'est pas prouvé que le défaut est survenu en raison de la défectuosité du matériel, du montage ou de l'exécution. Par exemple : mauvais entretien ou inobservation des prescriptions d'exploitation, d'une utilisation excessive, de l'emploi de matériel inadéquat.
- Sont exclus de la garantie les pièces d'usure normales comme par exemple : piles, batteries, ampoules, consommables, etc...
- Les problèmes d'utilisation du logiciel par le client ou les problèmes de fonctionnalités liés au fournisseur du logiciel (p.ex. bugs ou mise à jour de l'infrastructure par le client ou son service IT)

En présence d'un défaut ne tombant pas sous le coup d'une exclusion de garantie, le client prendra contact par téléphone ou e-mail avec Marcel Blanc & Cie SA avant le renvoi de la marchandise afin d'obtenir une autorisation de retour garantie (no RMA).

Les appareils défectueux ne sont, sauf accord contraire, pas enlevés chez le client. C'est au client qu'il incombe de renvoyer le matériel défectueux à ses frais, risques et périls et correctement emballé.

Les appareils non soumis à un délai de garantie, dont le retour par le client n'a pas été convenu au préalable, dont l'emballage est défectueux ou qui ne sont pas accompagnés de leurs accessoires d'origine, risquent d'être renvoyés à l'expéditeur par Marcel Blanc & Cie SA, qui peut alors exiger un dédommagement.

S'il apparaît qu'un appareil renvoyé n'est pas sous garantie, Marcel Blanc procédera à la réparation de l'appareil à moins qu'un devis payant ait été demandé par le client avant l'envoi de l'appareil. En cas de

demande de devis, si le client décide de procéder à la réparation, le prix du devis sera ajouté au montant de la facture finale. Si le client ne se prononce pas sur le devis, l'appareil sera recyclé.

13. Maintenance, observations

Le matériel médico-chirurgical faisant l'objet des livraisons convenues doit être entretenu selon les instructions d'utilisation. Le client peut conclure avec le fournisseur un contrat spécial de maintenance. Nous déclinons toute responsabilité dans les cas où le client ne pourvoit pas à cette maintenance ou la confie à des personnes non autorisées. Le client communique tous les incidents survenus à ses produits de façon que les connaissances ainsi acquises soient prises en considération dans la fabrication (Odim art. 12).

14. Retours et marchandise à l'examen

Voir également le chapitre réclamations. Les produits médicaux qui nous sont retournés ne peuvent être simplement remis en stock ; ils doivent faire l'objet d'un traitement spécial selon les prescriptions en vigueur pour la manutention et la gestion des marchandises retournées. Cela entraîne un surplus important de travail. Pour cette raison, aucun produit ne pourra être renvoyé sans acceptation de la Direction. Les produits stériles ainsi que les produits portant un numéro de lot ne sont pas repris. Aucun retour ne pourra être accepté sans un numéro de dossier communiqué au préalable par le fournisseur. Les envois d'échantillons ne peuvent être retournés que s'ils sont dans un état irréprochable et dans un délai de deux semaines, sauf autre accord écrit. Tous les éventuels frais de remise en état ou de remplacement consécutifs au retour imparfaits seront facturés.

Les produits avec date limite de vente dépassée ou ayant fait l'objet d'une liquidation ou d'actions spéciales ainsi que ceux ayant fait l'objet de modifications, de marquages spéciaux, de conditionnements particuliers sur demande du client, ou commandés expressément pour le client (matériel hors stock) ne pourront être repris en aucun cas, ou alors à seule fin d'élimination.

Les renvois de produits donneront lieu à la perception de frais de manutention et de gestion correspondant à un minimum de 15% du prix facturé. Le client sera remboursé sous forme de note de crédit. Nous ne percevons aucun frais lors de retours imputables à une erreur de notre part.

La marchandise « à l'examen » non retournée sous les 30 jours, sera facturée et considérée comme commandée par le client.

15. Conditions de location de matériel

Dans le cadre des prestations de service que Marcel Blanc & Cie SA offre à sa clientèle, la société met à disposition de ses clients du matériel conformément aux conditions de location ci-dessous.

- Marcel Blanc est et demeure propriétaire de tout matériel proposé en location. Lorsqu'en dépit d'un rappel, le matériel n'est pas restitué dans les délais (5 jours ouvrés), Marcel Blanc se réserve le droit de transférer la propriété au locataire en lui facturant la valeur du matériel.

- Le locataire est responsable du bon usage du matériel loué. Il assume seul toute responsabilité quant à d'éventuels dommages causés à lui-même, à des tiers ou à des choses, en relation avec le matériel loué.

- Les contrôles et maintenances usuelles avant utilisation ainsi que le retraitement pour l'instrumentation sont à réaliser par l'utilisateur, à ses frais et selon les prescriptions du fabricant.

- La sous-location est interdite.

- Le matériel loué doit être restitué en parfait état de marche et de propreté, muni de tous ses accessoires, modes d'emplois et caisse de transport. Après vérification, Marcel Blanc se réserve le droit de facturer tout nettoyage, manquant ou réparation (dû à une utilisation inadéquate) nécessaire à la remise en location. De plus, la durée de réparation sera facturée comme période de location.

- Les consommables mis à disposition avec la location et qui sont utilisés durant la période de location sont facturés. Pour toutes commandes supplémentaires, ils sont disponibles en magasin

- La durée minimale de location est de 1 mois. La location est reconduite tacitement pour une durée de 1 mois à la fin de chaque période de facturation. La location se termine lorsque le matériel est entièrement restitué. Le matériel doit être restitué au minimum 2 jours ouvrés avant la fin de la période de location afin que la location soit considérée comme résiliée. Toute nouvelle période entamée sera facturée entièrement.

16. Informations concernant le Shop

Les images ainsi que le contenu du site est la propriété du fournisseur. L'utilisation de textes, d'images ou de tout autre contenu est interdite. Les images présentées peuvent différer de l'apparence réelle du produit et ne sont présentes qu'à titre informatif. Les textes sont réputés suffisamment clairs pour le client qui commande sa marchandise, le fournisseur ne peut être tenu pour responsable par le client en cas d'erreur de commande.

17. Vente et installation de matériel connecté informatiquement

Les conditions ci-dessous s'appliquent à tout matériel nécessitant la connexion à un ordinateur ou à un réseau informatique chez le client.

Marcel Blanc & Cie SA propose à la vente du matériel connecté s'installant selon une procédure fournie par le fournisseur et sur une configuration hardware minimale requise par le fournisseur. Afin de satisfaire au mieux aux exigences du fournisseur et ainsi garantir une fonctionnalité optimale, Marcel Blanc & Cie SA propose d'accompagner la vente de matériel connecté par des ordinateurs configurés sur mesure.

Dans le cas où le client souhaite installer le matériel connecté sur sa propre infrastructure, un devis d'installation pourra être exigé afin de s'assurer de la bonne compatibilité du matériel. À la suite du devis, un forfait d'installation sera proposé au client ainsi que les conditions nécessaires au bon déroulement de l'installation (p.ex. accès au réseau, présence du service IT du client, etc..).

Marcel Blanc & Cie SA ne pourra en aucun cas être tenu responsable si le matériel ne peut être connecté sur l'infrastructure du client pour cause d'incompatibilité. Dans ce cas le matériel vendu ne pourra pas être repris ni échangé.

L'installation est réputée terminée dès réception du travail par le client. Les demandes ultérieures seront prises en charge en régie.

18. For juridique et droit applicable

Le for juridique, pour les deux parties, se situe au siège de l'entreprise, soit Le Mont-sur-Lausanne. Nous nous réservons le droit de poursuivre au domicile de l'acheteur. Les relations juridiques résultantes du présent contrat sont soumises au droit suisse.