

Conditions générales de Roche Diagnostics (Suisse) SA

1 Généralités

- 1.1 Les présentes conditions générales («CG») s'appliquent à tous les contrats entre Roche Diagnostics (Suisse) SA («Roche») et le client, en particulier aux contrats d'achat, de livraison et de prestations de services. Les conditions du client dérogeant aux présentes ne sont valables qu'en cas d'acceptation expresse et écrite de Roche.
- 1.2 Pour les commandes effectuées par des particuliers dans la boutique en ligne de Roche, ces conditions générales de vente (CGV) ne s'appliquent que partiellement. Concrètement, outre le point 18 («Dispositions particulières pour les achats des particuliers»), s'appliquent également les points 1.3, 1.4, 6, 9.2 à 9.5, 10, 13 et 17.
- 1.3 Si une disposition des présentes CG s'avérait sans effet en tout ou en partie, les parties au contrat la remplaceraient par une disposition déployant des effets juridiques et économiques aussi proches que possible de ceux de la disposition invalidée.
- 1.4 Roche est en droit de modifier ses CGV en respectant un préavis de 30 jours.
- 1.5 Les indications de prix et les spécifications figurant dans les listes de prix, les prospectus, les offres Internet ou autres ne sont pas contraignants.
- 1.6 La validité de toute convention ou déclaration pertinente des parties est subordonnée au respect de la forme écrite. En cas de divergences entre les dispositions contractuelles convenues par écrit et les présentes CG, les dispositions contractuelles prévalent.

2 Conclusion du contrat

- 2.1 Le contrat est conclu lorsque Roche a confirmé la commande par écrit ou a établi la facture.
- 2.2 Les divergences entre la commande du client et la confirmation de commande ou la facture de Roche font partie intégrante du contrat, sauf opposition écrite du client dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la confirmation de commande. La rectification des erreurs de facturation demeure réservée.

3 Etendue des livraisons et des prestations

- 3.1 La confirmation de commande et la facture de Roche énumèrent de manière exhaustive les livraisons et les prestations de Roche.
- 3.2 Roche est autorisée à faire appel à des sous-traitants.

4 Prix

- 4.1 Sauf convention ou indication contraire, tous les prix s'entendent nets en francs suisses, sans déduction d'aucune sorte et hors TVA.
- 4.2 La facturation se fait par voie électronique et est gratuite. Un supplément de 3.50 CHF par facture sera appliqué pour toute demande de facture en format papier de la part du client.
- 4.3 Les suppléments pour petites quantités (s'élevant à 18.00 CHF) et les coûts pour l'application de dispositions particulières conformément au Point 7.5 sont, sauf accord contraire, à la charge du client et facturés séparément.
- 4.4 Roche se réserve le droit d'adapter ses prix en cas de modification de la base tarifaire entre la conclusion du contrat et la livraison suite à des événements non prévisibles (notamment fluctuation des devises et prix des fournisseurs).

5 Délai de livraison

- 5.1 Le délai de livraison indiqué sur la confirmation de commande s'applique. Roche veille au respect des délais de livraison, mais ces derniers ne peuvent être garantis. Le client ne jouit d'aucun droit de résiliation, de dommages et intérêts ni d'aucune prétention pour le retard des livraisons.
- 5.2 Le délai de livraison est prolongé d'une durée appropriée dans les cas suivants:
 - (i) lorsque les indications nécessaires à l'exécution du contrat n'ont pas été adressées à temps à Roche;
 - (ii) lorsque le client modifie ultérieurement lesdites indications et engendre ainsi un retard dans la livraison;
 - (iii) lorsque des problèmes affectant Roche, le client ou un tiers surviennent sans que Roche soit en mesure de les écarter, en dépit de l'attention requise par les circonstances.

5.3 Si Roche n'est pas en mesure d'effectuer la livraison ou si elle ne peut l'effectuer à la date convenue à la suite de circonstances qui ne lui sont pas imputables, Roche est autorisée à se retirer, en totalité ou en partie, du contrat. Le cas échéant, Roche se réserve également le droit de procéder à des livraisons partielles.

6 Transfert de la jouissance et des risques

6.1 La jouissance et les risques sont transférés au client lorsque la livraison arrive au lieu de livraison convenu avec le client.

6.2 Si l'expédition est retardée sur demande du client ou pour d'autres motifs non imputables à Roche, les risques sont transférés au client au moment initialement prévu pour la livraison chez le client.

7 Expédition, transport, installation et assurance

7.1 L'expédition et le transport vers la destination convenue sont, sauf accord contraire, arrangés par Roche et inclus dans le prix. La livraison CPT est, sauf accord contraire, effectuée conformément aux Incoterms®2020, notamment en port payé.

7.2 Le risque de perte et de dommage est défini par les Incoterms®2020 convenus.

7.3 Dès réception de la livraison ou des documents de transport, le client est tenu de signaler immédiatement au dernier transporteur toute réclamation relative à l'expédition ou au transport.

7.4 Sauf convention contraire, l'installation des systèmes et des appareils sur le lieu de destination est réalisée par Roche et est incluse dans le prix.

7.5 Roche devra être informée à temps des exigences particulières relatives à l'expédition, au transport, à l'installation et à l'assurance. Les coûts supplémentaires éventuels sont facturés séparément au client.

8 Vérification et réception des livraisons

Le client est tenu de vérifier les systèmes et/ou produits livrés dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception et de notifier à Roche les éventuels défauts par écrit, dans ce délai. En cas de prestations d'installation, le délai de vérification court dès qu'une grande partie de la fonctionnalité d'un système ou produit est avérée, ce que le client doit confirmer au moyen de la signature d'un protocole d'installation. A l'issue de ce délai, la marchandise est réputée acceptée et approuvée.

9 Garantie

9.1 Le délai de garantie entre en vigueur dès que la livraison est réceptionnée au lieu de livraison convenu avec le client. En cas de prestations d'installation, le délai de garantie débute dès qu'une grande partie de la fonctionnalité d'un système ou produit est avérée, ce que le client doit confirmer au moyen de la signature d'un protocole d'installation. Le délai de garantie est de 12 mois pour les systèmes et/ou produits, même s'ils ont été installés dans un ouvrage immobilier. Le délai de garantie est de 6 mois pour les pièces détachées.

9.2 Les consommables (p. ex. réactifs) et les pièces d'usure sont exclus de la garantie.

9.3 Le client peut uniquement demander à ce que la marchandise défectueuse soit réparée ou remplacée, au choix de Roche. Sont exclus toutes les transformations et réductions, ainsi que tout autre droit ou prétention.

9.4 Le droit à la garantie s'éteint prématurément si le client ou un tiers procède à des interventions, des modifications ou des réparations inappropriées ou si le client n'informe pas Roche immédiatement en cas de défauts.

9.5 Roche ne répond pas des dommages dus à l'usure naturelle, à un entretien insuffisant, à l'inobservation des indications d'utilisation (par exemple utilisation de consommables ou de pièces d'usure non conformes à Roche ou non recommandés par Roche), à des sollicitations excessives ainsi qu'à d'autres causes qui ne lui sont pas imputables.

10 Dommages et intérêts et limitation de responsabilité

10.1 La responsabilité de Roche (que ce soit en vertu de la garantie, de la responsabilité délictuelle, du contrat ou de tout autre motif) est limitée aux dommages directs, à raison du montant maximal des paiements réalisés par le client en vertu du contrat correspondant. Toute responsabilité liée à des dommages indirects ou subséquents, à une perte de production et à un manque à gagner, est expressément exclue.

10.2 Si une tierce forme contre Roche un recours fondé sur la responsabilité civile du fait des produits, alors que l'origine du défaut est imputable au client, le client est tenu de rembourser à Roche tous les frais qui en découlent.

11 Maintien du secret

11.1 Les informations que Roche a fournies au client dans le cadre de l'exécution du contrat ne doivent pas être utilisées à d'autres fins ni rendues accessibles à des tiers.

11.2 De son côté, Roche ne doit pas porter à la connaissance de tiers les informations confidentielles et secrets d'affaires du client. Les sociétés du groupe Roche ne sont pas considérées comme des tiers.

12 Prestations

12.1 Le client doit veiller à ce que les spécialistes système de Roche aient librement accès au système au moment convenu et à ce que cet équipement puisse être mis hors tension si nécessaire. Si des prestations donnent lieu à une charge de travail supplémentaire en raison d'un événement imputable au client (p. ex. offre de stationnement insuffisante, nonrespect de délais ou exigences de sécurité spéciales), Roche est habilitée à facturer des suppléments pour la charge de travail supplémentaire. Le cas échéant, Roche est en outre habilitée à prolonger raisonnablement les temps de réaction de manière unilatérale.

12.2 Hormis les travaux d'entretien ordonnés par Roche, le client ou des tiers n'ont pas le droit de mener des interventions sur le système sans l'autorisation explicite de Roche.

12.3 La réception de toutes les prestations de Roche s'effectue au moyen de la signature par le client du rapport de service client. Tout défaut qui ne pouvait pas encore être détecté à ce moment doit faire l'objet d'une réclamation dans les 48 heures suivant la conclusion de l'intervention, sans quoi l'ensemble des travaux sont considérés comme approuvés.

13 Conditions de paiement

13.1 Le paiement doit être effectué dans les 30 jours à compter de la date de facturation. 5% d'intérêts moratoires peuvent être perçus une fois la date limite de paiement dépassée. Des frais supplémentaires de 20.00 CHF seront facturés lors du dernier rappel de paiement.

13.2 Si un client n'a pas encore réglé des factures échues au moment d'une nouvelle commande, Roche est habilitée à suspendre l'exécution du contrat jusqu'à ce que les paiements dus soient effectués.

13.3 Roche peut se retirer du contrat si le paiement du client n'est pas garanti dans un délai convenable.

14 Réserve de propriété

14.1 Roche reste propriétaire de la marchandise vendue jusqu'à ce que le contrat soit exécuté et que toutes les obligations de paiement soient remplies.

14.2 Roche est autorisée à faire inscrire la réserve de propriété dans le registre des pactes de réserve de propriété compétent en Suisse ou dans les registres similaires d'autres pays, et le client est tenu de coopérer aux mesures nécessaires à l'inscription.

15 Contrôle d'importation et d'exportation

L'acheteur comprend que des marchandises ou des objets fournis (et, le cas échéant, le savoir-faire pouvant y être associé) peuvent être soumis à un contrôle d'exportation ou d'importation. Les parties contractuelles assument leurs responsabilités respectives quant au respect des règlements d'import et export correspondants. De plus, l'acheteur comprend que les lois de contrôle d'exportation américaines s'appliquent aussi si les marchandises ou les objets fournis, ou des parties de ceux-ci, sont d'origine américaine. Cela peut être d'application même si le contrat n'inclut pas d'autre relation avec les Etats-Unis.

16 Accès aux données des systèmes de diagnostic de Roche

En principe, Roche n'accède pas aux données personnelles, en particulier celles des patients. Si, exceptionnellement, l'accès aux données personnelles devait être nécessaire dans le cadre d'une intervention de maintenance, cela ne se ferait qu'à la connaissance du client. A cette occasion, Roche ne stockera ni n'utilisera ces données à d'autres fins. L'accès de Roche aux données du client via les canaux numériques est limité aux données techniques telles que les données sur les performances, sur les défaillances du système ou sur la consommation des appareils de diagnostic. Roche peut utiliser ces données dans le cadre du développement de produits et/ou à des fins de maintenance. Tout accès aux données du client doit se faire dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données.

17 Droit applicable et for

- 17.1 Les présentes CG sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention sur les contrats de vente internationale de marchandises (Vienne, 1980).
- 17.2 Pour tous les litiges découlant du présent contrat, le for exclusif est Zoug (Suisse).

18 Dispositions spéciales pour les achats de particuliers

- 18.1 Prix. Tous les prix s'entendent en francs suisses, TVA incluse, mais hors frais d'envoi. Les frais d'envoi applicables sont indiqués au cours du processus de commande. Sous réserve de modifications techniques, erreurs et fautes d'impression. Roche se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sans préavis.
- 18.2 Paiement. Le délai de paiement est de 30 jours.
- 18.3 Echange et défauts. Les produits proposés par Roche quittent Roche en parfait état et ne peuvent en principe être ni retournés ni échangés. Ce principe admet deux exceptions: les marchandises ayant fait l'objet d'une erreur de livraison ou celles que le client réceptionne non exemptes de défaut. Dans de tels cas, les marchandises – pour autant que leurs défauts aient été signalés préalablement au service client – doivent être retournées à Roche dans leur emballage d'origine et des marchandises de remplacement sont fournies au client dès qu'une livraison est possible; sinon, le client est remboursé. Les défauts doivent faire l'objet d'une réclamation écrite dans les 5 jours suivant la réception des produits, sans quoi ceux-ci sont considérés comme étant en parfait état.
- 18.4 Délai de garantie. Le délai de garantie des appareils est de 24 mois.

© Roche Diagnostics, octobre 2023

Impressum:

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Forrenstrasse 2
CH-6343 Rotkreuz

Tel. 041 799 61 00
ch.diagnostics@roche.com