

Conditions générales (CGV)

1 Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les rapports contractuels entre la société Zur Rose Suisse SA (ci-après désignée par Zur Rose) et ses clients. En commandant, le client accepte expressément les conditions générales de Zur Rose comme faisant partie intégrante du contrat.

2 Produits

L'assortiment de Zur Rose comprend des médicaments des listes des spécialités A à D de l'Institut suisse des produits thérapeutiques Swissmedic, ainsi que des produits médicaux et des outils. Les produits de santé ne figurant pas sur les listes sont proposés sur catalogue ou sur les pages web.

3 Commande

Afin d'augmenter la sécurité des médicaments et d'assurer un suivi compétent, toutes les ordonnances et commandes sont contrôlées par des pharmaciens et des assistants en pharmacie qualifiés. En cas de doute, Zur Rose se réserve le droit de prendre contact avec le client ou directement avec le médecin prescripteur.

3.1 Commande de produits de santé:

La commande s'effectue directement dans la boutique en ligne zurrose.ch en envoyant ou faxant le bulletin de commande, ou par téléphone.

3.2 Commande de médicaments soumis à ordonnance ou en vente libre:

Toute commande se fait sur transmission d'une ordonnance à Zur Rose. Valent comme commandes l'original de l'ordonnance établie par un médecin habilité à exercer en Suisse (document envoyé par courrier) resp. les ordonnances transmises à Zur Rose directement par le médecin prescripteur lui-même, par voie électronique ou par fax. Pour les ordonnances permanentes déjà en possession de Zur Rose, la commande supplémentaire peut être faite par écrit, au moyen d'un formulaire correspondant, par téléphone, par fax, par e-mail ou via le compte d'ordonnances (après enregistrement).

3.3 Commande de stupéfiants:

Les stupéfiants ne peuvent être commandés que sur présentation de l'original de l'ordonnance.

4 Livraison

La livraison se fait sous emballage neutre, à n'importe quelle adresse en Suisse souhaitée par le client. Les produits de santé sont envoyés par Economy (Courrier B). Dès qu'un paquet contient des médicaments ou des stupéfiants, il est envoyé en recommandé par le canal Priority de la Poste Suisse. Le client peut convenir d'une seconde livraison directement avec la Poste (Zur Rose prend en charge les coûts pour la seconde livraison). La livraison est considérée comme effectuée lors de la remise à la Poste et l'usage et le risque des produits sont transférés au client.

4.1 Frais d'envoi

Les produits de santé sont livrés franco de frais d'envoi à partir d'une valeur de commande de CHF 75.-. Un forfait de frais d'envoi de CHF 6.95 est facturé pour les montants de commande inférieurs. En règle générale, la livraison est gratuite si des médicaments sont contenus dans le paquet en plus des produits de santé. En cas de livraison partielle, les éventuels frais de port ne sont facturés qu'une fois.

En règle générale, les médicaments sont livrés gratuitement et par recommandé. Des frais d'envoi de CHF 22.- sont systématiquement facturés pour toute livraison expresse demandée par le client.

4.2 Délais et heures de livraison

Zur Rose livre les produits commandés dans les deux à trois jours ouvrables après l'arrivée de la commande ou de la commande supplémentaire. Exceptionnellement (p. ex. si certains médicaments ne sont pas en stock, si le fournisseur ne peut pas livrer, en cas

de perturbations du trafic, de surcharge de la Poste Suisse ou d'instructions différentes expresses par le client) l'envoi peut être retardé. Dans de tels cas, Zur Rose se réserve d'exécuter une commande en livraisons partielles. Dans ces cas, les obligations de livraison et de réception sont suspendues dans la limite et pour la durée du retard. Toute prétention à dédommagement de la part du client est exclue.

La remise des envois réfrigérés se fait du mardi au vendredi, tous jours à une heure –de livraison convenue avec le client. Afin d'être sûr de ne pas rompre la chaîne du froid, les envois réfrigérés (comme l'insuline) ne sont jamais remis le week-end, ni les jours fériés. Aucun avoir n'est consenti pour un envoi réfrigéré non réceptionné ou réceptionné trop tard.

4.3 Volume de la commande

Concernant les ordonnances permanentes, sauf indication contraire, Zur Rose vous livre les médicaments pour trois mois au plus. Les autres livraisons ne se font que sur commande supplémentaire émise par le client. Pour tout achat supérieur aux besoins figurant sur l'ordonnance ou pour garantir la sécurité des médicaments, les pharmaciens de Zur Rose se réservent le droit de limiter les quantités ou de ne pas livrer certains médicaments.

5 Conditions de paiement

Les produits de santé sont facturés directement par Zur Rose et payables dans les 20 jours. Les médicaments qui ne sont pas couverts par l'assurance-maladie sont facturés directement par Zur Rose et payables dans les 30 jours. Zur Rose facture directement aux assurances-maladie tous les produits (médicaments, produits médicaux, outils) couverts par l'assurance de base et l'assurance complémentaire, à condition que le client atteste de dates d'assurance valides et que l'assurance-maladie concernée décompte suivant le principe du «Tiers payant» (la pharmacie décompte à l'assurance-maladie qui décompte à l'assuré). La somme restant à régler par le client dans le cadre de la franchise et de la quote-part est directement facturée par l'assurance-maladie concernée.

En cas de retard dans le paiement de livraisons précédentes, Zur Rose peut refuser les commandes reçues sans fournir de motifs. Une réclamation concernant un produit n'autorise pas à en bloquer le paiement.

6 Réserve de propriété

Jusqu'au paiement complet par le client ou par l'assurance-maladie, les produits restent la propriété de Zur Rose, qui est autorisée à faire enregistrer cette réserve de propriété dans le registre correspondant.

7 Conclusion du contrat

La présentation des produits dans la boutique en ligne ne constitue pas de proposition impliquant une obligation mais uniquement un catalogue en ligne sans engagement. Le fait de déposer seulement les produits dans le «panier» n'est pas considéré comme une commande contraignante. Vous ne passez de commande contraignante pour les produits contenus dans le panier qu'en cliquant sur le bouton «Acheter maintenant» de la page de commande. La confirmation de réception de cette commande a lieu immédiatement par e-mail automatique ne représentant pas encore l'acceptation du contrat. Ensuite, nous contrôlons votre commande et la disponibilité des produits commandés. Nous pouvons accepter le contrat avec vous soit en vous envoyant une confirmation de contrat, soit en livrant la marchandise dans les cinq jours.

8 Retour

Le client vérifie dès réception que la livraison ne présente pas d'éventuel défaut. La constatation d'un quelconque vice doit aussitôt être signalée à Zur Rose par écrit ou par téléphone, au plus tard dans les cinq jours s'il est visible, dès son identification s'il ne l'est pas. Après avoir pris contact avec Zur Rose, les produits défectueux peuvent être retournés dans leur emballage d'origine, non ouvert et en parfait état. Les modifications usuelles négligeables des caractéristiques matérielles typiques ne constituent pas des vices.

zur Rose

Pour des raisons d'hygiène ou, pour les médicaments, pour des raisons de sécurité, le retour d'articles livrés suite à une erreur de commande du client est exclu. De même, tout retour de produits confectionnés sur commande est exclu.

9 Garanties

Zur Rose garantit la livraison de médicaments stockés dans les règles de l'art, dans leur emballage d'origine, et affichant une date de péremption valide. Zur Rose remplace les produits défectueux ou convient d'un avoir correspondant avec le client, à condition que ce dernier ait fait une réclamation dans les délais et conformément aux indications ci-dessus. Zur Rose décline toute autre garantie, notamment pour des particularités et des effets des produits, dans la mesure où les dispositions légales l'autorisent. Toute autre réclamation concernant la responsabilité et la garantie doit être adressée au fabricant des produits correspondants, tout comme les demandes de réparation. Pour faire valoir un quelconque droit, le client doit conserver la facture originale. Les médicaments doivent impérativement être utilisés en respectant exactement l'ordonnance, les informations correspondantes de la notice d'emballage et du mode d'emploi ainsi que les autres informations médicales, notamment s'il existe le moindre doute. Tout droit à la garantie du client envers Zur Rose disparaît 12 mois après la livraison, même si les défauts n'ont pas été découverts dans ce délai. Zur Rose n'a aucune obligation de procéder à une livraison de remplacement si elle prouve que le vice sur lequel porte la réclamation ne dépend pas de sa responsabilité, notamment en cas de prestations ou de produits défectueux de tiers, ou de modification ultérieure des produits par le client. Aucun droit à dédommagement ne peut être revendiqué pour une erreur éventuelle dans les illustrations, les prix ou les textes.

10 Protection des données

Zur Rose respecte la loi suisse sur la protection des données. Elle ne se procure et ne traite les données personnelles que si cela est nécessaire pour gérer les transactions (dans les échanges avec les assurances-maladie) ou pour respecter les dispositions légales. Zur Rose peut notamment communiquer les données à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour satisfaire aux exigences légales ou si le client donne son accord à la transmission des données. Zur Rose peut aussi utiliser les données personnelles pour entretenir ses relations avec sa clientèle, dans le cadre d'actions marketing par exemple. A cet égard, elle peut travailler avec des tiers.

11 Prix

Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et comprennent la TVA légale ainsi que tous les rabais offerts. Sous réserve de modification de prix, de couleur et de produit ainsi que d'erreurs.

12 Généralités

Zur Rose se réserve expressément le droit de modifier ces conditions générales à tout moment. Les présentes conditions générales sont considérées comme acceptées sans réserve à partir du moment où il est fait appel aux prestations de Zur Rose. Les dispositions dérogatoires du client n'engagent pas Zur Rose, sauf si elles sont expressément reconnues par écrit. Toute stipulation annexe ou consentement supplémentaire de Zur Rose exige la forme écrite.

Steckborn, novembre 2015