

Conditions générales de Helvepharm (Suisse) SA (Zentiva)

(Édition du 1er Avril 2026; remplace toutes les éditions précédentes)

1. Portée

Les conditions générales de vente (CGV) suivantes régissent la relation contractuelle entre Helvepharm Suisse SA (ci-après dénommée « Zentiva ») et ses clients. En concluant un contrat ou en passant une commande, le client reconnaît être informé des présentes CGV et les accepte pleinement. Les conditions d'achat éventuellement éditées par le client ne s'appliquent que si Zentiva les a expressément reconnues par écrit. Les conditions générales de vente de Zentiva prévalent à tout moment sur toutes autres conditions du client.

2. Conditions tarifaires

La facturation a lieu aux prix en vigueur au moment de la commande. Le client peut à tout moment demander les prix en vigueur auprès de Zentiva. Les prix publiés des produits (p. ex. en ligne) sont purement informatifs et ne représentent pas des offres contractuelles. Toutes les indications tarifaires s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée, autres taxes, frais d'emballage et de livraison.

3. Conditions de livraison

3.1 Supplément logistique

Zentiva facture 5 CHF de frais d'expédition aux pharmacies et aux médecins lors de la commande; hôpitaux exclus. Les frais effectifs de la livraison expresse sont facturés en cas de demande explicite de livraison expresse de la part du client.

3.2 Livraison

Zentiva se réserve le droit d'exécuter la commande en livraisons partielles si son stock est insuffisant ou si le volume de commande diffère fortement des commandes habituelles.

Les délais de livraison ne sont communiqués qu'à titre d'information. Il est expressément convenu que Zentiva ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'une livraison tardive ou retardée. Les obligations de livraison sont suspendues en cas de force majeure, même si l'entreprise a l'obligation de mener à bien son activité commerciale normale. Les livraisons sont effectuées conformément à la règle Incoterm EXW Niederbipp.

3.3 L'acceptation et la garantie de livraison

Zentiva garantissent que les livraisons soient conformes aux prescriptions des bonnes pratiques de distribution (BPD). Le client est tenu de vérifier l'intégralité des produits livrés ainsi que leurs éventuels défauts après leur réception.

Toute réclamation/plainte doit être adressée par écrit et avec le bon de livraison à Zentiva dans un délai de huit (8) jours ouvrables après la livraison de la marchandise. Les marchandises livrées sont considérées comme acceptées si Zentiva ne reçoit aucune notification du client au cours de ce délai. La responsabilité de Zentiva est limitée au remboursement du prix d'achat ou à une livraison de remplacement en cas de demande de garantie ou de retour justifié des produits.

3.4 Réserve de propriété

Les produits livrés restent la propriété de Zentiva jusqu'à leur paiement intégral. Zentiva se réserve le droit d'enregistrer sa réserve de propriété auprès du registre de réserve de propriété compétent.



4. Reprises

4.1 Réclamations

Les livraisons défectueuses (quantité incorrecte, article incorrect, dommages, etc.) signalées au service après-vente de Zentiva dans un délai de 8 jours suivant la livraison sont considérées comme des réclamations. Le client a la possibilité de convenir avec le service après-vente de la correction de ladite livraison défectueuse (p. ex. par livraison de remplacement/livraison ultérieure, avoir ou retour).

4.2 Retours

Les retours s'entendent de tous retours à Zentiva correspondant aux conditions de reprise de Zentiva. Les retours suivent toujours la voie de livraison ; les produits retournés doivent avoir été achetés directement auprès de Zentiva. Les produits sont achetés via un grossiste doivent être retournés au-dit grossiste. Dans ce cas, les Conditions générales de vente du grossiste s'appliquent.

4.3 Conditions de reprise

D'après les bonnes pratiques de distribution (BPD), les produits suivants ne sont ni repris ni échangés contre un avoir :

- échantillons à usage des médecins ou produits munis d'étiquettes autocollantes ;
- produits non emballés dans leur emballage d'origine ;
- produits ouverts ;
- produits dont le stockage satisfaisant ne peut être prouvé ;
- produits réfrigérés.

Les cas suivants constituent des défauts ou justifient une restitution des produits :

- produits endommagés/ne pouvant plus être commercialisés (écrasés, perforés, salis, découpés, cassés, etc.)
- erreur de Zentiva lors de la commande ou de la livraison (quantité/type)
- rappel de produits.

En cas d'erreur de la part du client lors de la commande, les produits doivent impérativement être retournés à Zentiva dans un délai de huit (8) jours ouvrables. Zentiva se réserve dans ce cas le droit de facturer un forfait de traitement.

Le client doit prendre contact au préalable avec le service après-vente afin de s'assurer qu'il dispose du matériel d'emballage approprié pour renvoyer les produits aux conditions de température prescrites.

Les cytostatiques ne peuvent en aucun cas être retournés spontanément. Le transport et la manipulation de cytostatiques peuvent être dangereux pour la santé. Le client doit au préalable prendre contact avec le service après-vente afin de s'assurer qu'il dispose du matériel d'emballage approprié pour renvoyer ces produits aux conditions de sécurité prescrites. Le client ne doit en aucun cas retourner la marchandise dans son emballage d'origine endommagé. Si nécessaire, et après concertation avec le service après-vente, Zentiva est prête à prendre en charge les frais d'élimination sur place.

4.4 Remboursement

Si les conditions de reprise sont remplies, Zentiva offre un remboursement ou une livraison de remplacement pour les marchandises à condition qu'elles aient été achetées directement auprès de Zentiva.

5. Conditions de paiement

Les prix s'entendent nets et sans déduction. La facture doit être réglée dans les 30 jours à compter



de la date de facturation. Des intérêts moratoires à hauteur de 4 % peuvent être appliqués sans rappel après 30 jours.

6. Responsabilité/Transfert des bénéfices et des risques/Cas de force majeure

6.1 Responsabilité

Zentiva engage sa responsabilité et offre une garantie matérielle, juridique, etc. pour ses seuls produits commercialisés en Suisse.

Zentiva n'est responsable que des dommages résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave. Toute autre responsabilité est exclue et Zentiva n'est en particulier pas responsable des dommages indirects.

6.2 Transfert des bénéfices et des risques

Lors de la livraison par un service de livraison ou par un prestataire tiers, les bénéfices et les risques sont transférés au client au moment de la remise. En cas de livraison par la poste, les bénéfices et les risques sont transférés au client lors de la remise à la poste.

6.3 Force majeure

En cas de force majeure, Zentiva est exemptée de ses obligations contractuelles pendant la durée du dysfonctionnement et dans la mesure de son impact. Toute responsabilité en cas de retard de livraison suite à un cas de force majeure est exclue. Sont considérés comme des cas de force majeure les catastrophes naturelles, les événements de guerre, les grèves, les épidémies et pandémies, les interventions administratives ou tous autres obstacles à la production et à la distribution, y compris des retards de livraison de la part de tiers qui ne sont pas de la responsabilité de Zentiva.

7. Modification des présentes Conditions générales de vente

Zentiva se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales de vente à tout moment. La version en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'applique à chaque commande.

8. Jurisdiction compétente et droit applicable

Seul le droit suisse s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne). Le tribunal compétent est celui du siège de Zentiva. Zentiva se réserve le droit de saisir un autre tribunal compétent.

9. Clause de sauvegarde

Si une disposition des présentes conditions générales de vente s'avère totalement ou partiellement inopérante ou s'il existe une lacune, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. En cas de disposition inopérante ou lacunaire, elle doit être remplacée ou complétée par une disposition dont les parties seraient convenues lors de la conclusion du contrat si elles avaient eu connaissance de ladite lacune.

