

Conditions générales de vente et de livraison de la boutique en ligne Roche sur accu-chek.ch - Suisse

Version: 2 décembre 2024

1. Généralités - Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente et de livraison (ci-après «Conditions générales de vente et de livraison» ou «CG») s'appliquent à toutes les commandes et livraisons effectuées via la boutique en ligne de Roche (ci-après «la Boutique en ligne») à l'adresse www.accu-chek.ch. Ces CG constituent la base juridique pour la vente des produits présentés par Roche Diagnostics (Suisse) SA (ci-après «Roche» ou «nous») dans la Boutique en ligne.

1.2 L'offre que nous présentons dans la Boutique en ligne s'adresse exclusivement aux particuliers et aux consommateurs (ci-après «le Client»).

1.3 Roche se réserve le droit de procéder, à tout moment, à des modifications sur la Boutique en ligne de Roche et/ou les présentes CG, ainsi que sur la gamme de produits proposée dans la Boutique en ligne.

1.4 Tout autre accord conclu entre Roche et le Client dans le cadre de la vente des produits proposés doit être consigné par écrit, y compris lorsqu'il s'agit d'une renonciation à l'exigence de la forme écrite.

1.5 Sauf indication contraire dans les présentes CG, vous pouvez entrer en contact avec Roche et/ou lui faire part de vos observations en lien avec les commandes passées via la Boutique en ligne en utilisant les canaux de communication suivants:

(i) Par e-mail: info@accu-chek.ch

(ii) Par téléphone: +41 41 747 60 00

(iii) Par courrier postal:

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Département: Commercial Operations
Forrenstrasse 2
6343 Rotkreuz, Suisse

2. Conclusion du contrat - Dispositions générales

2.1 En tant que client, vous avez la possibilité d'acheter les produits présentés sur la Boutique en ligne auprès de Roche et de conclure un contrat de vente correspondant avec la société Roche Diagnostics (Suisse) SA aux conditions proposées.

2.2 Les produits présentés sur la Boutique en ligne et, le cas échéant, les prix indiqués ne constituent pas une offre juridiquement contraignante de Roche. Roche se réserve en outre le droit de limiter, de manière générale ou au cas par cas, la quantité de produits pouvant être achetés par un Client sur la Boutique en ligne.

2.3 Pour passer commande en tant que Client sur la Boutique en ligne, vous devez, après avoir sélectionné les produits souhaités et la quantité correspondante sur la Boutique en ligne, suivre les autres étapes du processus de commande, vous conformer aux instructions qui vous sont fournies (y compris, le cas échéant, suivre une formation technique lors de la première commande) et communiquer à Roche les informations nécessaires qui vous sont demandées (par exemple, votre adresse ou, le cas échéant, une autre adresse de livraison). Vous devez également confirmer que vous avez lu la déclaration de confidentialité, ainsi que les informations relatives au droit de rétractation, et accepter les Conditions générales de vente et de livraison, en cliquant sur le bouton «Commander». Lorsque vous cliquez, en tant que Client, sur le bouton «Envoyer la commande» à la fin du processus de commande, vous faites une offre juridiquement contraignante en vue de conclure un contrat de vente portant sur les produits se trouvant dans le panier aux prix indiqués.

2.4 Un contrat conclu entre le Client et Roche n'est valable, en tant que tel, qu'après une preuve d'acceptation de la part de Roche. Une éventuelle confirmation de commande automatique envoyée par voie électronique de la part de Roche ne

constitue pas nécessairement une preuve d'acceptation. La confirmation de commande automatique indique simplement que nous avons reçu la commande du Client. L'acceptation par Roche et, donc, la conclusion du contrat n'intervient qu'après l'expédition de la marchandise par Roche ou l'envoi d'un e-mail spécifique faisant état de l'acceptation, le premier événement étant déterminant dans le temps.

2.5 Le contrat peut être conclu dans les langues suivantes: allemand, français et italien.

3. Prix, quantités commandées, dates de livraison, factures

3.1 Tous les prix s'entendent TVA comprise.

3.2 Les prix et conditions en vigueur au jour de réception de la commande par Roche s'appliquent. Au cours du processus permettant de finaliser la commande, ces informations sont affichées dans l'aperçu de la commande présenté dans le panier et au moment du paiement.

3.3 Les produits présentés dans la Boutique en ligne ne peuvent être commandés que par le biais de la Boutique en ligne.

3.4 Sauf accord contraire, la commande est livrée à l'adresse indiquée. Une livraison ne peut être remise qu'à des personnes physiques ou à des entreprises de logistique en Suisse.

3.5 Il n'existe aucun délai de livraison fixe. Le délai de livraison prévu peut aller jusqu'à 5 jours ouvrables. Il est calculé à partir du moment de la confirmation de commande, laquelle est mise à jour sur le compte Accu-Chek au moment de l'expédition des produits, sauf si une confirmation de commande spécifique est envoyée par e-mail à titre exceptionnel. Les dates de livraison indiquées sont sans engagement et ne constituent aucune garantie. Il ne s'agit que d'informations prévisionnelles approximatives, fournies à titre indicatif. S'il s'avère impossible de livrer la commande au Client, soit parce qu'une livraison à l'adresse indiquée n'est pas possible, bien que la date et l'heure de la livraison aient été annoncées au Client dans un délai raisonnable, soit parce que l'adresse indiquée est incorrecte, le Client supporte le coût de l'échec de la livraison.

3.6 Roche se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles (produits enregistrés dans une commande et utilisables séparément) dans la mesure où une telle pratique est acceptable pour le Client et ne compromet pas l'utilisation du produit concerné (dans le cas des capteurs d'appareils CGM, par exemple, la livraison pourra soit comprendre le nombre total de capteurs par trimestre, soit s'effectuer par lot, tout au long du trimestre). Les frais d'expédition supplémentaires occasionnés par une livraison partielle à l'initiative de Roche sont à la charge du Roche.

4. Approvisionnement continu - «Service d'abonnement»

4.1 Si le Client se voit prescrire des produits de Roche nécessitant un approvisionnement en continu sur une période donnée, une telle livraison sera mise en place pour la période prescrite, après examen de la prescription par Roche et/ou, le cas échéant, par l'assureur. Roche livre ses produits tous les trois mois, à moins qu'un autre intervalle de livraison ait exceptionnellement été convenu pour certains produits. Au terme de la période couverte par la prescription, Roche met automatiquement fin à la livraison des produits. Il n'est pas nécessaire de résilier le contrat de vente. Roche se réserve le droit de contacter le client et de lui rappeler l'arrêt automatique de l'approvisionnement avant l'expiration de la période couverte par la prescription en cours.

4.2 En tant que Client, vous pouvez résilier l'abonnement à tout moment à la fin de chaque trimestre, à moins qu'il en ait été décidé autrement sur la base des présentes CG. La notification de résiliation doit parvenir à Roche au plus tard 30 jours avant la fin du trimestre de l'année en cours. Si Roche ne reçoit la notification de résiliation qu'après cette date, les produits en cours de livraison seront acheminés et devront être réglés par le Client. Aucune autre livraison ne sera effectuée par la suite. Vous conservez toutefois votre droit de résiliation extraordinaire en cas de force majeure. La

résiliation peut être notifiée sous forme libre, notamment par courrier ou par e-mail. Roche peut mettre fin à l'abonnement à tout moment. Roche informera les Clients concernés par la résiliation du contrat un mois avant la cessation de l'abonnement.

5. Retard de paiement

5.1 En cas de retard de paiement, nous nous réservons le droit de prélever des intérêts moratoires à hauteur de 5%. Tout autre droit légal est réservé.

5.2 En plus des intérêts moratoires, Roche se réserve le droit de faire valoir des dommages de retard conformément à la loi.

Les dommages de retard invoqués sont les frais occasionnés chez nous par le non-paiement de la facture concernée. Ils incluent nos frais de personnel, ainsi que les éventuels frais occasionnés (frais de port, frais de téléphone, etc.).

5.4 Roche se réserve le droit d'utiliser les paiements pour régler les créances les plus anciennes, augmentées des intérêts moratoires et des frais accumulés sur celles-ci, et compensera, dans l'ordre, d'abord les frais, puis les intérêts et enfin les créances.

6. Le Client assumant les coûts

6.1 Modalités de paiement et autres dispositions

6.1.1 Le contrat conclu entre vous et Roche ne prend effet qu'après acceptation de la part de Roche, conformément au paragraphe 2.4.

6.1.2 Si vous ne disposez pas, en tant que Client, de la possibilité d'un décompte direct comme indiqué au paragraphe 7.2 ou si vous ne souhaitez pas bénéficier d'un tel décompte, vous pouvez transmettre votre ordonnance directement à votre caisse-maladie en y joignant la facture émise par Roche au moment de votre commande. Dans ce cas, vous devrez passer vos commandes une à une, à intervalles donnés, pendant toute la période couverte par la prescription, car, sauf indication contraire pour certains produits de la Boutique en ligne, nous ne pouvons pas assurer de livraisons automatiques ultérieures.

6.1.3 Pour le règlement de vos commandes, vous avez le choix entre plusieurs modes de paiement. Les modes de paiement disponibles s'affichent au moment du paiement. Si vous souhaitez bénéficier de l'abonnement en tant que personne assumant les coûts, vous devez au préalable autoriser Roche à prélever les montants dus sur votre carte de crédit, régler chaque facture par carte de crédit avant la livraison, payer sur facture par virement bancaire ou régler le montant total à l'avance par tout autre moyen de paiement indiqué comme disponible.

6.1.4 En cas de paiement par carte de crédit, vous pouvez utiliser une carte Visa ou Mastercard, ainsi que, le cas échéant, toute autre carte de crédit apparaissant sur la page de paiement de la Boutique en ligne. Votre carte de crédit sera débitée à la fin du processus de commande.

6.1.5 En cas d'achat sur facture, le montant de la facture est dû, par virement bancaire, à la réception des produits et doit être crédité sur notre compte au plus tard dans les 30 jours. Les coordonnées bancaires de Roche figurent sur la facture que vous recevrez par e-mail après l'envoi des produits. Par votre engagement contractuel d'achat sur facture, vous consentez à ce que la facture correspondant à votre commande vous soit transmise par voie électronique et à ce que vos données personnelles soient traitées à cette fin, conformément aux dispositions légales. Toute possibilité de déduction d'escompte est exclue.

6.1.7 Quel que soit le mode de paiement choisi, la facture sera mise à votre disposition par voie électronique, dans un format de données standardisé (par ex. facture PDF). Vous pouvez la consulter sur votre compte Accu-Chek. Une facture au format papier peut être envoyée sur demande du Client. Roche se réserve le droit de facturer à l'acheteur le surcroît de travail qui en résulte.

6.2 Roche a le droit de refuser la livraison s'il apparaît, après la conclusion du contrat, que le paiement du prix d'achat est compromis par un défaut de solvabilité de l'acheteur. Ce droit de refus de prestation devient caduc si le paiement est effectué ou si l'acheteur fournit une garantie appropriée. Roche a le droit de fixer à l'acheteur un délai raisonnable au cours duquel l'acheteur doit soit effectuer le paiement, soit fournir une garantie pour la livraison, en échange de la livraison. Après expiration du délai sans résultat, Roche a le droit de résilier le contrat. En outre, si la situation financière de cet acheteur venait encore à se détériorer, Roche aurait le droit de fournir des produits uniquement contre paiement anticipé ou en échange d'une garantie appropriée.

7 Décompte direct entre Roche et votre assurance-maladie

7.1 Conformément au paragraphe 2.3 ci-dessus, le contrat conclu entre vous et Roche ne prend effet qu'après réception d'une preuve d'acceptation. Si plusieurs produits sont concernés par la période couverte par une prescription, la commande comprend tous les produits concernés et peut, le cas échéant, être exécutée sous la forme de livraisons partielles, sous réserve que l'ordonnance et la prescription aient été délivrées en bonne et due forme. Cela suppose notamment que l'ordonnance contienne la désignation du/des produit(s) concret(s), la durée de la prescription, une date de délivrance, le nom complet du médecin spécialiste, ainsi que sa signature. Roche se réserve donc le droit de contrôler les ordonnances dans certains cas.

7.2 Par votre engagement contractuel, vous attestez souhaiter que votre caisse-maladie reçoive directement la facture et prenne en charge les frais correspondants. La caisse-maladie règlera la facture et vous répercutera ensuite directement les coûts liés aux franchises et aux quotes-parts correspondant à votre modèle d'assurance, sous réserve que les produits que vous souhaitez acheter soient pris en charge par votre police d'assurance ou couverts par votre assurance.

7.3 Si la caisse-maladie refuse de payer votre facture, vous resterez dans l'obligation vis-à-vis de Roche de prendre en charge les frais et de régler la facture. Dans ce cas, vous avez également la possibilité d'exercer votre droit de rétractation conformément au paragraphe 14.

7.4 La livraison de la commande par Roche est soumise aux conditions préalables suivantes: une ordonnance médicale en bonne et due forme, une copie du recto et du verso de votre carte d'assurance-maladie, ainsi que l'envoi à Roche d'une preuve sous la forme d'une ordonnance correspondante.

7.4.1 Pour soumettre une ordonnance, contactez votre médecin spécialiste (diabétologue ou endocrinologue, ci-après «Spécialiste»). Vous devez nous faire parvenir l'ordonnance délivrée par votre Spécialiste via votre compte client sur le site <https://www.accu-chek.ch/fr/prescription-form>. Vous pouvez également soumettre directement cette ordonnance au cours du processus de commande dans la Boutique en ligne. Pour ce faire, suivez les instructions, les informations et les étapes complémentaires du processus de commande dans la Boutique en ligne.

7.4.2 Roche cesse automatiquement la livraison à l'expiration de la période de prescription ou, le cas échéant, lorsque votre caisse-maladie demande une réévaluation ou un renouvellement de l'autorisation. Aucune résiliation supplémentaire n'est nécessaire.

7.5 Vous pouvez également mettre fin à la livraison des produits à tout moment au cours de la période couverte par la prescription, en envoyant à Roche une demande en ce sens. Vous pouvez envoyer une telle demande par e-mail ou par courrier postal conformément aux paragraphes 1.5 (i) et (iii). Les produits en cours de livraison à la réception de votre demande vous seront cependant envoyés. Toute restitution dans ce contexte est exclue. Vous conservez toutefois votre droit de résiliation extraordinaire pour une commande en cours pendant toute la période couverte par la prescription et pouvez l'exercer à tout moment, par e-mail ou par courrier postal, conformément aux paragraphes 1.5 (i) et (iii).

7.6 En cas de changement de caisse-maladie pendant une période couverte par une prescription en cours (ordonnance active), vous êtes tenu d'informer immédiatement Roche de ce changement. Vous pouvez, pour ce faire, utiliser tous les moyens de contact fournis au paragraphe 1.5 des présentes CG.

7.7 En cas d'ordonnance active et pendant la période couverte par une prescription en cours, vous pouvez également modifier vous-même votre caisse-maladie dans le système, via votre compte client ACCU-CHEK sur le site www.accu-chek.ch/fr, si cette option a été activée ou est disponible dans votre compte client ACCU-CHEK. Il faut, pour ce faire, qu'un accord de décompte direct ait été conclu, au préalable, entre votre caisse-maladie et Roche. Pour savoir si cela s'applique à votre assurance, vous pouvez vous renseigner directement auprès de votre assurance ou de Roche. Pour adresser une demande de ce type à Roche, vous pouvez utiliser les moyens de contact figurant au paragraphe 1.5.

7.8 Dans les situations évoquées aux paragraphes 7.2.6 et 7.2.7, Roche cesse automatiquement la livraison, avec effet immédiat, après avoir pris connaissance du changement d'assurance du Client, sans que celui-ci ait besoin de procéder à une résiliation. Dans les deux cas, la commande doit être relancée via la Boutique en ligne. Les produits en cours de livraison vous seront envoyés.

7.9 En cas de changement de caisse d'assurance-maladie en fin d'année, vous êtes tenu d'informer Roche de ce changement au plus tard le 30 novembre de l'année civile en cours. Vous pouvez, pour ce faire, utiliser tous les moyens de contact fournis au paragraphe 1.5 des présentes CG.

7.10 Si vous rencontrez des difficultés techniques ou autres pour soumettre votre ordonnance, vous pouvez joindre le service client de Roche par voie électronique, en utilisant le formulaire de contact suivant: <https://www.accu-chek.ch/fr/contacter>.

8. Changement de produit

Roche se réserve le droit de vous livrer, en tant que Client, un produit différent, mais comparable, au produit qui vous a été prescrit, sous réserve que ce changement de produit ait été approuvé par l'assurance-maladie concernée.

9. Réserve de propriété

9.1 Roche se réserve la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

9.2 La clause de réserve de propriété continue de s'appliquer même si la ou les créances concernées sont incluses par Roche dans une facture en cours et si le solde est tiré et reconnu.

9.3 En cas de manquement aux termes du contrat par l'acheteur, notamment en cas de retard de paiement, Roche est autorisé à résilier le contrat et à exiger la restitution de la marchandise.

9.4 L'acheteur est tenu de prendre soin des produits sous réserve.

10. Cession de logiciels

10.1 Dans la mesure où les prestations fournies par Roche incluent la cession de logiciels (programmes informatiques), le Client qui achète un produit correspondant se voit alors octroyer un droit d'utilisation non exclusif et illimité dans le temps et l'espace du logiciel aux fins prévues dans le code objet et dans les limites de l'objet du contrat. Cette disposition s'applique également aux modifications apportées au programme, celles-ci n'étant, en principe, autorisées que si elles sont nécessaires à la correction de dysfonctionnements et que Roche ne les a pas effectuées, que ce soit à titre gratuit ou payant. Roche se réserve le droit de modifier à tout moment les versions du logiciel et, le cas échéant, les applications.

10.2 La décompilation n'est autorisée que si elle est nécessaire pour des raisons légales et que Roche ne fournit pas, sur une demande écrite de l'ayant droit, les informations nécessaires à la réalisation de l'interopérabilité avec un programme informatique créé de manière indépendante. Dans tous les cas, ces informations sont limitées aux parties du programme initial qui sont nécessaires pour réaliser l'interopérabilité.

10.3 Le Client doit informer Roche des défauts ou dysfonctionnements du logiciel qu'il a découverts, même si cela ne compromet pas la bonne utilisation du logiciel.

10.4 Les mentions de copyright, les numéros de série ou les autres éléments d'identification ne doivent en aucun cas être retirés du produit.

11. Restrictions d'utilisation

11.1 Les commandes livrées par Roche peuvent contenir des produits dont l'utilisation par l'acheteur est soumise à des restrictions en matière de brevet ou de licence. De plus amples détails concernant ces restrictions figurent dans la notice d'emballage du produit concerné ou, le cas échéant, sur le site internet de Roche. L'acheteur peut en outre demander ces informations à Roche avant et après la conclusion du contrat.

11.2 Dans la mesure où les produits achetés sont des dispositifs médicaux, ils doivent impérativement être exploités ou utilisés conformément à l'utilisation prévue, aux spécifications et aux domaines d'application définis dans la Boutique en ligne de Roche, la notice d'emballage et le manuel de l'opérateur («Utilisation prévue»). Les produits ne doivent ni subir de modifications ni être combinés à d'autres produits/composants qui seraient contraires à l'Utilisation prévue. Si l'acheteur apporte des modifications aux produits, il en assume la responsabilité. Roche décline toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur et ne garantit pas la conformité légale ou

réglementaire des produits qui sont exploités, utilisés et/ou modifiés de façon contraire à l'Utilisation prévue et/ou qui sont combinés avec d'autres produits/composants.

11.3 Les produits commercialisés sont exclusivement destinés à un usage privé. Toute revente commerciale des produits est en principe interdite. La revente commerciale du compte Accu-Chek est également interdite.

11.4 En cas de violation ou de non-respect des dispositions figurant dans les paragraphes des présentes Conditions générales de vente et de livraison, Roche se réserve le droit de bloquer ou de supprimer le compte Accu-Chek incriminé.

11.5 Par ailleurs, votre compte Accu-Chek est soumis aux conditions d'utilisation d'Accu-Chek dans leur version actuelle. Vous pouvez les consulter soit via les applications MySugr, Accu-Chek SmartGuide ou Accu-Chek SmartGuide Predict, soit directement dans la Boutique en ligne sous: «Mon compte» > «Conditions d'utilisation du compte Accu-Chek» > «Déclaration de confidentialité et mentions légales» > «CGV».

12. Responsabilité

12.1 La responsabilité de Roche - quel que soit le motif juridique - n'est engagée que si le dommage résulte d'une violation par négligence légère d'une obligation essentielle du contrat, d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de Roche.

12.2 Si Roche est responsable de la violation d'une obligation essentielle du contrat, en l'absence de négligence grave ou de faute intentionnelle, la responsabilité sera limitée au montant des dommages auxquels Roche pouvait typiquement s'attendre au moment de la conclusion du contrat sur la base des circonstances dont elle avait connaissance à l'époque.

12.3 Les droits à dommages-intérêts au titre de la Loi sur la responsabilité du fait des produits, de la Loi sur les produits thérapeutiques (LPT), ainsi qu'en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ou en raison de la prise en charge d'une garantie restent inchangés.

12.4 Dans la mesure où la responsabilité de Roche est exclue ou limitée, il en va de même pour la responsabilité personnelle de ses collaborateurs, représentants et auxiliaires d'exécution.

12.5 Roche décline toute responsabilité en cas de dommages résultant d'une modification ou d'un traitement inappropriés dans le cadre de l'utilisation des produits, notamment en cas de dommages causés par l'utilisation de réactifs inappropriés dans un dispositif médical ou résultant d'un manque d'entretien de la part de l'acheteur ou d'un tiers, ainsi qu'en cas de défauts dus à l'usure normale ou causés par le transport.

12.6 Toute réclamation est notamment exclue et la responsabilité de Roche n'est pas engagée en cas de dommages et de conséquences résultant de l'utilisation par l'acheteur du matériel et/ou des logiciels fournis avec d'autres matériels, logiciels ou composants qui ne sont pas compatibles ou n'ont pas été testés et validés par Roche. Cette même disposition s'applique aux modifications apportées sans autorisation au matériel et/ou aux logiciels fournis par Roche. Le paragraphe 12.6 ne s'applique pas si Roche a préalablement donné son accord écrit à une telle action ou utilisation.

12.7 En cas de perte et de restauration des données et des programmes, la responsabilité de Roche n'est engagée que dans la limite des dispositions exposées dans le présent paragraphe 12. Roche n'assume aucune responsabilité pour de tels dommages, si et dans la mesure où ils résultent du fait que l'acheteur n'a pris aucune mesure raisonnable pour prévenir les pertes de données, notamment en réalisant des copies de sauvegarde de tous les programmes et données. Les copies de sauvegarde doivent être effectuées à intervalles réguliers, à une fréquence correspondant à ce qui se fait habituellement dans le domaine d'activité de l'acheteur, mais au moins une fois par jour.

13. Notifications de défaut, réclamations pour défaut de conformité et garantie

13.1 Dans le cadre de l'amélioration continue de ses produits, Roche se réserve le droit de modifier légèrement les mesures, les formes, le conditionnement et, le cas échéant, les spécifications des produits par rapport à ce qui est indiqué sur la Boutique en ligne, pour autant que ces modifications soient acceptables pour le client, compte tenu des intérêts de Roche.

13.2 Roche s'acquittera de ses obligations contractuelles avec la diligence que l'on est en droit d'attendre de la part d'une entreprise. Dès réception, les clients doivent vérifier soigneusement la quantité, la nature et les éventuels défauts des produits

livrés. Tout défaut visible doit être signalé à Roche au plus tard dans les 10 jours calendaires suivant la réception des produits. Le signalement doit comporter le numéro de la facture et la date de facturation. Les vices cachés doivent également être déclarés immédiatement, c'est-à-dire dans un délai de 10 jours calendaires suivant la constatation du défaut.

13.3 L'acheteur doit envoyer à Roche, sur demande de celle-ci, l'original ou une copie des justificatifs tels que les bons de livraison et les bordereaux d'expédition, et indiquer toute éventuelle signature figurant sur les emballages, aux fins d'examen de la réclamation. Il pourra aussi lui être demandé de renvoyer les produits à Roche à des fins de réparation.

13.4 Roche assume la responsabilité en cas de notification de défaut dûment motivée et formulée dans les délais requis, à savoir une période de 12 mois à compter de la livraison de la marchandise. Le client doit motiver son signalement en décrivant le défaut constaté de façon à permettre à Roche de comprendre le problème.

13.5 En cas de produits défectueux, Roche peut, dans un premier temps, choisir soit de corriger le défaut, soit d'effectuer une nouvelle livraison («Prestation corrective»). En cas d'échec d'une Prestation corrective, Roche a le droit de procéder, une nouvelle fois, à la même mesure. Roche peut refuser de procéder à une Prestation corrective si celle-ci implique des coûts disproportionnés.

13.6 Toute réclamation du client concernant des défauts insignifiants est exclue. Est notamment considéré comme «défaut insignifiant» tout vice qui entraîne une réduction négligeable de la valeur du produit ou une limitation négligeable de son bon fonctionnement dans le cadre d'une utilisation normale.

14. Informations sur le droit de rétractation

14.1 Vous disposez d'un délai de quatorze jours pour révoquer le contrat et n'êtes pas tenu d'indiquer vos raisons.

14.2 Le délai de rétractation est de quatorze jours et

a) commence, lorsque la commande porte sur un ou plusieurs produits, le jour où la personne assumant les coûts ou un tiers désigné par cette dernière, autre que le livreur ou le transporteur, prend possession des marchandises;

b) commence, en cas de commande unique de plusieurs produits livrés séparément (Service d'abonnement), le jour où le Client ou un tiers désigné par ce dernier à cet effet, autre que le livreur ou le transporteur, prend possession du premier produit.

14.3 Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez informer Roche de votre décision de révoquer le présent contrat par le biais d'une notification claire (par exemple, envoyée par e-mail ou courrier postal). Vous pouvez également utiliser à cet effet le formulaire de rétractation standard figurant en annexe des présentes CG, sans que l'usage de ce formulaire soit pour autant contraignant.

14.4 Après réception d'une notification de rétractation, Roche vous confirmera immédiatement sa bonne réception (par exemple, par l'envoi d'un e-mail de confirmation).

14.5 L'envoi de la notification de rétractation avant l'expiration du délai imparti suffit au respect dudit délai de rétractation.

14.6 En cas de rétractation, Roche vous remboursera immédiatement, et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date de réception de votre notification de rétractation, tout paiement déjà effectué, ainsi que les éventuels frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires facturés pour le choix d'un mode de livraison autre que le moins cher proposé). Roche effectue ce remboursement sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale par la personne à l'origine de la rétractation, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec celle-ci; en aucun cas, la personne à l'origine de la rétractation ne se verra facturer des frais supplémentaires en raison de ce remboursement.

14.7 Roche peut refuser de procéder au remboursement des produits tant que ceux-ci ne lui ont pas été restitués ou que la personne à l'origine de la rétractation n'a pas apporté une preuve de la réexpédition des produits, le premier événement étant déterminant dans le temps. Cette disposition ne s'applique toutefois pas aux produits à usage unique.

14.8 La personne à l'origine de la rétractation doit renvoyer ou remettre les produits concernés immédiatement et au plus tard dans les quatorze jours suivant l'envoi de sa notification de rétractation à Roche, à l'adresse suivante:

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Forrenstrasse 2
6343 Rotkreuz
Suisse

Le délai est respecté lorsque la personne à l'origine de la rétractation envoie les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours.

14.9 Pour le retour et le remboursement des produits, les dispositions figurant dans les informations sur le droit de rétractation doivent être respectées. Roche assume les frais de réexpédition et procédera immédiatement au remboursement si:

a) la personne à l'origine de la rétractation respecte le délai de retour de 14 jours;

b) la quantité et l'état des marchandises retournées sont conformes à ce qui avait été indiqué en amont;

c) la personne à l'origine de la rétractation joint aux produits renvoyés le bon de livraison correspondant au retour (ou une copie, le cas échéant).

Dans le cas contraire, la personne à l'origine de la rétractation assume les frais directs liés à la réexpédition. La personne à l'origine de la rétractation ne sera tenue d'assumer une éventuelle perte de valeur des produits retournés que si celle-ci résulte d'une manipulation des produits non nécessaire à la vérification de leur nature, de leurs caractéristiques et de leur bon fonctionnement.

14.10 Sauf accord contraire entre les parties, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants: contrats de livraison de marchandises scellées qui, pour des raisons sanitaires ou d'hygiène, ne sont pas adaptées à un éventuel retour si leurs scellés ont été retirés après la livraison (par ex. les capteurs CGM).

15. Transfert des risques

Le risque de destruction, de perte ou d'endommagement des marchandises est transféré à l'acheteur au moment de la remise des marchandises à la personne chargée de l'expédition et, si l'acheteur ne réceptionne pas la livraison à temps, au plus tard au moment où le retard se produit.

16. Cas de force majeure, obstacles à l'exécution du contrat

Tout cas de force majeure, toute perturbation imprévisible de l'expédition, du trafic ou de l'exploitation, tout dégât lié à un incendie ou à une inondation, toute pénurie imprévisible de main-d'œuvre, d'énergie, de matières premières ou d'excipients, les grèves, les lock-outs, les épidémies, les pandémies, les guerres, les décisions officielles ou tout autre obstacle non imputable à la partie astreinte qui retarde, empêche ou rend déraisonnable la fabrication, l'expédition, la livraison ou la réception des marchandises, libère ladite partie de son obligation de livraison ou de réception pour la durée du trouble et dans les limites de sa portée. Cette disposition s'applique également aux circonstances affectant les fournisseurs. Les circonstances décrites ci-dessus ne sont pas imputables à la partie tenue d'exécuter la prestation, même si elles surviennent pendant un retard déjà existant. Si, en raison dudit trouble, la livraison

ou la réception accuse un retard de plus de 8 semaines, les deux parties sont autorisées à se rétracter, mais aucune ne pourra faire valoir de droits à dommages et intérêts.

17. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder le secret sur toutes les informations auxquelles elles ont accès dans le cadre du présent contrat ou de la relation d'affaires et qui sont considérées comme confidentielles ou relèvent, du fait de circonstances annexes, du secret commercial ou industriel, à ne pas les enregistrer ni les exploiter de quelque manière que ce soit, dans la mesure où cela ne s'impose pas pour atteindre l'objectif du contrat. Lorsque des informations confidentielles doivent être divulguées par voie de décision ou d'ordonnance d'une autorité publique, d'une juridiction ou en vertu de dispositions légales ou réglementaires impératives, l'autre partie doit en être immédiatement informée par écrit, dans la mesure où une telle communication est autorisée. La partie qui est tenue de divulguer les informations confidentielles s'efforcera autant que possible d'obtenir qu'elles soient traitées de manière confidentielle par l'autorité concernée.

18. Représentants légaux

Mineurs: Roche ne propose aucun produit pouvant être acheté par des mineurs. Si vous avez moins de 18 ans, vous ne pouvez commander ou utiliser la Boutique en ligne qu'avec l'aide d'un de vos parents ou d'une personne disposant de l'autorité parentale.

Personnes sous tutelle: lors de l'achat de produits par un tuteur, celui-ci doit présenter le document officiel lui donnant procuration. Après examen de la légitimité de cette procuration, un compte client sera créé pour la personne sous tutelle afin d'assurer sa prise en charge.

Dans le cas où un tuteur est désigné ou révoqué a posteriori pour une personne déjà cliente chez Roche, le tuteur est tenu de fournir sans délai la procuration ou toute éventuelle modification y ayant été apportée, en produisant un justificatif approprié, afin de garantir ou d'adapter la prise en charge du client.

19. Lieu d'exécution, for, droit applicable et autres

19.1 Le lieu d'exécution est Rotkreuz

19.2 Pour tout litige entre les parties découlant du présent contrat, de la relation d'affaires, ou en lien avec ceux-ci, le for exclusif est Zoug.

19.3 Les relations juridiques entre Roche et le Client, qu'elles soient en lien ou non avec le présent contrat, sont régies par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11.04.1980.

19.4 Dans le cas où certaines dispositions du contrat seraient ou deviendraient nulles ou caduques, en tout ou en partie, la validité des autres dispositions ne s'en trouverait pas affectée. Les dispositions nulles ou caduques devront alors être remplacées par la réglementation juridiquement valable dont l'objectif économique s'approche le plus de celui poursuivi par les dispositions caduques ou nulles. Il en va de même en cas de lacune.

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Forrenstrasse 2
6343 Rotkreuz

Téléphone +41 41 747 60 00

<https://www.accu-check.ch/fr>



Annexe - Formulaire de rétractation standard

Si vous souhaitez révoquer le contrat, veuillez remplir ce formulaire et le renvoyer à

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Forrenstrasse 2
6343 Rotkreuz
Suisse

E-Mail: info@accu-check.ch

Par la présente, je me retire/nous nous retirons (*) du contrat que j'ai conclu/nous avons conclu (*) pour l'achat des marchandises suivantes (*)

Commandé le (*)/reçu le (*):

.....

Nom du/des consommateur(s)

.....

Adresse du/des consommateur(s)

.....

.....

Signature du/des consommateur(s)

.....

Date:

.....

.....

(*) Rayer la mention inutile

Validité des présentes CG: à compter du 2 décembre 2024