

Conditions générales et particulières de vente



Pour plus d'information et pour commander, vous pouvez
contacter notre service client :

msd.ah.order@msd.com, ou visiter notre eShop :
shop.msd-animal-health.be

Pour tout ce qui concerne la pharmacovigilance, vous
pouvez nous contacter via :

pharmacovigilancemsdahbenelux@msd.com



MSD

Animal Health

Conditions générales de vente

MSD Animal Health Belgium SRL. Le numéro d'enregistrement : BE.0453.699.385.

I. Champ d'application

Les conditions générales de vente sont d'application sur toutes les conventions de vente entre MSD Animal Health SRL (ci-après dénommé « MAH ») et l'acheteur et elles en font automatiquement partie intégrante. Des conditions différentes ou des accords différents ne lient les parties entre elles qu'au seul cas où MAH les a acceptés de manière expresse et par écrit et ne valent que pour la commande spécifique à laquelle ils se rapportent. En cas de désaccord entre ces conditions générales de vente et les conditions de l'acheteur, ces conditions générales de vente prévaudront.

II. Acceptation de nos marchandises et produits

L'acheteur est tenu de s'assurer, après inspection visuelle à la livraison, que la qualité des marchandises et des produits livrés sont conformes aux stipulations contractuelles et à l'usage auquel ils sont destinés. L'acheteur vérifiera aussi que la date de péremption de la marchandise soit mentionnée de façon bien lisible. En l'absence de telles vérifications ou en cas de vérification ne répondant pas aux normes scientifiques et techniques d'application au jour de la livraison, nos marchandises et produits sont tenus pour conformes et considérés comme acceptés. Toute réclamation concernant des marchandises ou produits déjà livrés ne sera prise en compte par MAH qu'à la condition qu'elle soit confirmée par écrit dans les 2 jours ouvrables qui suivent la livraison. Pour les modalités « comment rédiger une réclamation », voir « conditions particulières de vente ». Cette règle est d'application pour toute livraison non conforme et pour les vices apparents. La vérification de conformité et l'acceptation subséquente de la livraison ne pourront être invoquées par MAH en cas de défectuosité du produit ou de la marchandise conformément à la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait de produits défectueux. Dans ce cas, les dispositions visées par ladite loi seront seules d'application.

III. Garantie

a. Garantie générale concernant des défauts

Toute réclamation, de quelque nature qu'elle soit, doit nécessairement être notifiée dans un délai de 2 jour ouvrable à compter de la livraison des produits ou marchandises ou, en cas de vice caché, dans un délai de 15 jours calendrier à compter de la découverte de celui-ci. Aucune réclamation formulée après ce délai ne sera prise en compte. La réclamation indiquera nécessairement les dates et numéros des bons de commande, des bordereaux d'expédition et des factures, si celles-ci ont déjà été reçues, relatifs aux marchandises et produits qui sont l'objet de la réclamation.

b. Garantie en matière de sécurité

MAH garantit la sécurité de ses produits et marchandises selon le prescrit de l'article 12, alinéas 1 et 2 de la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

La sécurité d'un produit ou d'une marchandise, telle qu'elle est visée ci-dessus, concerne exclusivement la santé ou l'intégrité physique du consommateur final et ne trouve pas, par conséquent, à s'appliquer aux comportements ultérieurs du produit ou de la marchandise pour ce qui a trait notamment à son efficacité, sa performance ou sa durabilité.

La garantie contre les défauts des produits ou des marchandises, lorsque ceux-ci n'offrent pas la sécurité que l'on peut légitimement en attendre, ne s'étend pas à la notion de vice fonctionnel ou d'inadaptation du produit pour l'usage auquel on le destine. La sécurité du produit ou de la marchandise que MAH garantit exclu tout usage incorrect ou déraisonnable par l'acheteur ou le consommateur final. Un produit ne peut être considéré comme défectueux du seul fait qu'un produit plus perfectionné ait été mis sur le marché ultérieurement.

IV. Responsabilité

a. Responsabilité en général

La responsabilité de MAH, tant contractuelle qu'extracontractuelle, ne peut être engagée en cas de dommage qui résulterait pour l'acheteur ou pour un tiers d'un emploi, d'une manipulation, d'un stockage ou d'un transport non conforme aux stipulations contractuelles, aux règles de l'art ou aux modes particuliers d'application de nos marchandises ou produits, qui sont présumés connus. La mauvaise application ou l'utilisation à d'autres fins que celles limitativement indiquées sur l'étiquette ou sur la notice d'emploi excluent toute responsabilité de la part de MAH. La responsabilité de MAH ne peut être engagée pour tout défaut qui serait la conséquence d'événements sur lesquels MAH n'aurait pas d'emprise, en ce compris un manquement concernant la sécurité, qui se serait révélé après la mise en circulation du produit ou de la marchandise.

b. Responsabilité du fait des produits défectueux

La responsabilité de MAH ne pourra être engagée qu'en cas de défaut établi et prouvé et non pour un défaut en apparence qui se baserait seulement sur un faisceau d'indices concordants. MAH ne peut être tenu pour responsable de défauts sur des produits qui se trouvent encore en phase d'essai.

c. Responsabilité pour services

MAH exclut toute responsabilité du fait des services rendus à la clientèle dans le cadre de la vente de produits ou de marchandises.

V. Notion en effets de la force majeure et imprévision

MAH est déchargé de toute responsabilité pour tout retard ou manquement dans l'exécution de ses obligations si ce retard ou ce manquement sont la conséquence, de force majeure (un cas fortuit, un fait du gouvernement, une guerre,...) ou par des circonstances imprévisibles non imputables à MAH (« imprévision »).

Des circonstances telles que la grève, l'incendie, le lock-out et toute circonstance similaire sont à considérer comme des cas de force majeure lorsqu'elles ont pour effet de rendre impossible l'exécution du contrat dans les délais prévus sans que MAH n'ait à établir que l'événement est imprévisible ou inévitable.

Si un cas d'accident, de force majeure, un acte de gouvernement ou de guerre survient, MAH a le droit de suspendre l'exécution du contrat ou, en cas d'impossibilité d'exécution définitive, de résilier totalement ou partiellement celui-ci, sans aucune obligation d'indemnisation de sa part.

VI. Délai de livraison

Nos délais de livraison sont donnés à titre indicatif. En cas d'impossibilité de livrer dans le délai imparti, MAH informera préalablement l'acheteur pour convenir avec lui des moyens de faire face au retard. En cas de retard par l'acheteur dans l'envoi de documents ou dans la communication de renseignements nécessaires à la bonne exécution de la livraison, les délais de MAH seront proportionnellement prolongés.

VII. Paiement

Tous produits et marchandises vendus sont payables dans les 30 jours qui suivent la date de facturation aux comptes bancaires de MAH. Tous les frais supplémentaires d'encaissement sont à charge de l'acheteur. Aucune réclamation ou litige ne donne à l'acheteur le droit de suspendre le paiement des factures de MAH. Le non-paiement d'une facture à son échéance confère à MAH le droit de résilier le contrat et rend immédiatement exigible tout autre paiement. Dans ce cas, MAH a également le droit de résilier immédiatement tout autre contrat en cours avec l'acheteur, sans délai ni indemnité de préavis. Toute demande de délai de paiement, d'accord à l'amiable ou de concordat judiciaire ou tout autre fait pouvant laisser craindre une détérioration de la solvabilité de l'acheteur donne le droit à MAH d'exiger des acomptes pour les livraisons non encore effectuées et l'autorise à exiger de l'acheteur toutes les garanties nécessaires en vue de couvrir les engagements pris.

VIII. Transfert des risques

Même en cas de réserve de propriété au profit de MAH, les risques sont transférés à l'acheteur au moment du départ des marchandises ou des produits des magasins de MAH en cas de vente "départ usine" ou au moment de la réception des marchandises ou des produits dans les magasins de l'acheteur ou aux lieux désignés par lui en cas de vente "franco usine". Cependant, si l'acheteur de par sa faute est en retard pour la réception des produits ou des marchandises, le transfert des risques a lieu à la date prévue initialement pour la livraison par MAH.

IX. Mode d'expédition et itinéraire

En cas de vente "franco usine", MAH fixe le mode d'expédition et l'itinéraire. En cas de vente "départ usine" MAH s'efforce, dans la mesure du possible, et dans les limites de ses moyens, de tenir compte des desiderata de l'acheteur, tous frais supplémentaires pouvant en résulter étant à sa charge.

X. Emballages, supports et accessoires

Sauf stipulation contraire, les produits et marchandises sont vendus avec leur emballage. En cas d'une vente sans contenu dans l'emballage, l'emballage doit être retourné à MAH dans le délai convenu et, au plus tard, dans les six mois à compter de la livraison, franco de port. A défaut de quoi les emballages vides non retournés dans les délais prévus seront facturés à l'acheteur à leur prix de remplacement. MAH se réserve le droit d'ouvrir, avant la livraison, un produit ou une marchandise déjà emballée en vue de pratiquer un contrôle de la qualité ou de la quantité; dans un pareil cas de figure, aucune réclamation ne sera admise si le produit ou la marchandise concernée ne se trouve pas dans son emballage d'origine.

XI. Clause résolutoire expresse - réserve de propriété

Au cas où l'acheteur violerait une stipulation contractuelle ou une disposition des conditions générales ou particulières de vente, MAH a le droit de considérer les contrats en cours comme résolus de plein droit avec effet immédiat au jour de la notification à l'acheteur de sa volonté de se prévaloir de la présente disposition. MAH demeure propriétaire des marchandises et produits livrés jusqu'à parfait paiement. En cas de manquement de la part de l'acheteur, MAH a le droit de reprendre ces produits ou marchandises au lieu où ils sont entreposés contre remise d'une note de crédit, à condition que l'acheteur se soit vu notifier la reprise ainsi que la dissolution de la vente. L'acheteur sera tenu, dans cette éventualité, au paiement d'une indemnité forfaitaire de 25% du prix des produits et marchandises repris, sans préjudice de l'indemnisation de la moins-value éventuelle desdites marchandises ou produits, laquelle sera calculée en fonction du prix du marché. L'acheteur s'engage à prendre toutes mesures nécessaires et utiles relatives à la protection du droit de propriété de MAH sur les marchandises ou produits livrés. Jusqu'au parfait paiement du prix, les produits et marchandises ne pourront être utilisés, ni consommés, ni mélangés, ceci afin de rendre possible leur identification. Si des tiers font valoir un droit sur ces marchandises ou produits, l'acheteur est tenu d'en informer MAH immédiatement.

XII. Utilisation de nos marques

Les produits et marchandises sont identifiés par une marque. L'acheteur ne sera habilité à utiliser ces marques que moyennant l'autorisation expresse écrite et préalable de MAH.

XIII. Intérêts de retard

Le non-paiement d'une facture à son échéance rend l'acheteur redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'intérêts de retard au taux de 12 % l'an.

XIV. Dommages-intérêts

Outre les intérêts de retard visés dans l'article XIII, le non-paiement d'une facture à son échéance rend l'acheteur redevable à MAH d'un montant forfaitaire, à titre de dommages et intérêts, égal à 15 % du montant impayé. Ces dommages et intérêts couvrent les frais d'administration, de mise en demeure, de comptabilité, à l'exclusion des frais d'avocat, d'honoraires et de l'indemnité de procédure.

XV. Loi applicable - Compétence

Les présentes conditions générales de vente ainsi que tout contrat conclu entre MAH et l'acheteur sont soumis au droit belge. Sous réserve de dispositions impératives ou d'ordre public contraires, toutes contestations, de quelque nature qu'elles soient, sont soumises aux Tribunaux du ressort du siège social de MAH. Lorsqu'il est demandeur, MAH se réserve le droit d'intenter son action devant les Tribunaux du ressort du siège social ou du siège d'exploitation de l'acheteur.

XVI. Privacy Policy

Les renseignements personnels fournis à MSD Animal Health seront stockés et utilisés conformément à la loi sur la protection de la vie privée. La déclaration complète peut être consultée sur le site internet : <https://www.msprivacy.com/be/fra> "Politique de confidentialité".

Conditions particulières de vente

- Toute commande suppose la connaissance et l'acceptation, sans réserve, des conditions générales de vente. Les commandes transmises avant 12h00 seront livrées le jour ouvrable suivant, sauf cas de force majeure. Pour toute commande inférieure à 200 euros (TVA excl.), MAH se voit dans la nécessité de compter 20 euros de frais de commande. Toute plainte relative à la nature ou à la qualité des marchandises doit être formulée par écrit endéans les 2 jours ouvrables suivant la livraison.
- Une nouvelle liste des prix remplace et annule toutes les listes précédentes. Les commandes sont exécutées aux prix en cours le jour de leur exécution.
- MAH se réserve le droit d'annuler les commandes en suspens (back orders) qui datent de plus de 2 mois.

Règles et conditions pour le retour de biens et de produits

En dehors du cas de figure d'une livraison non conforme tel qu'il est précisé dans l'article IV des conditions générales de vente, une marchandise ou un produit ne peut être renvoyé ou repris qu'avec l'accord préalable par écrit de MAH et lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- La demande de retour doit toujours mentionner la raison (livraison erronée, plainte ou date d'expiration courte).
- En cas de livraison non-conforme ou endommagée, le signaler endéans les 2 jours ouvrables suivant la livraison de la marchandise par MAH.
- Pour les problèmes de qualité des produits livrés (emballage, vue générale, conditions de stockage,) un rapport détaillé accompagné de copies de bordereaux de livraison, de documents d'expédition (étayés si nécessaire par des photographies et signés par le responsable qualité), sera envoyé à MSD Animal Health endéans les 5 jours ouvrables suivant la livraison des marchandises. En cas de plaintes matérielles une documentation photographique de la plainte devra toujours être jointe.

Le retour d'un tiers pour cause de plainte sur la qualité doit toujours être accompagné du formulaire dûment complété «Formulaire de plainte qualité» et envoyé en y mentionnant le produit, le numéro de lot, l'origine et la cause de la plainte. Si la durée de conservation au moment de l'achat est inférieure à 6 mois (pour les produits dont la date d'expiration de chaque mois indique que le produit expire le dernier jour du mois) : une note de crédit à 100% est envisageable lorsque les marchandises sont retournées correctement (exceptionnellement, pour certains des produits indiqués dans la liste de prix, cette disposition ne s'applique pas étant donné que l'expiration de ces produits est toujours inférieure à 6 mois). La demande de renvoi des quantités invendues doit se faire le plus rapidement possible après la date de péremption et au plus tard 4 semaines après que la date de péremption soit écoulée. La demande doit clairement mentionner le numéro de lot, le numéro de facture et la quantité à reprendre. Pour disposer du crédit de 100% sur les produits à durée de conservation courte, le grossiste doit toujours vendre les produits les plus anciens (FEFO : premier expiré premier sorti).

- Les produits* doivent être renvoyés au magasin de **MSD Animal Health, Livlina, Eigenlostraat 5, 9100 St.-Niklaas.**

Conditions d'application en cas de rappel d'un produit

- Pour un retour de produit (recall) qui se passe au niveau du vétérinaire, un forfait de 100 euros sera porté en compte par retour de produit et, en sus, une indemnité de 15 euros par vétérinaire concerné sera octroyée avec un maximum de 400 euros par retour et par client impliqué dans le retour du produit en question.
- Les produits* doivent être retournés au magasin de **MSD Animal Health, Livlina, Eigenlostraat 5, 9100 St.-Niklaas.**

**La chaîne du froid ne peut pas être interrompue. La marchandise ou le produit doit toujours être retourné dans son emballage d'origine demeuré intact (cela, conformément à la loi sur les médicaments) sans que les étiquettes du client n'aient été apposées.*

Tout renvoi de produit non expiré sera accompagné d'une déclaration signée par le responsable qualité et avec preuve à l'appui, mentionnant que les marchandises étaient toujours entreposées et transportées selon les conditions de stockage agréées, mentionnées sur l'emballage et la notice.

Si les marchandises ne répondent pas aux spécifications renseignées ci-dessus, le client accepte que les marchandises soient détruites sans indemnisation.