

Gestion des commandes et service client

Service d'assistance: 0800 820 290

E-mail du service client: customer@fresucare.ch

E-mail de la pharmacie: apotheke@fresucare.ch

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après «CGV») sont obligatoires et s'appliquent à toutes les prestations, y compris les ventes, les livraisons, les locations et toutes les autres prestations et services de FresuCare AG (ci-après «FresuCare») aux clients et clients (ci-après les «clients»).
- 1.2 Ces CGV comprennent aussi les activités de vente par correspondance et les prestations de service de la pharmacie FresuCare (ci-après «pharmacie»). Les médicaments au sens de la loi suisse sur les produits thérapeutiques ne peuvent être livrés ou remis qu'à des personnes physiques autorisées.
- 1.3 Les présentes CGV prévalent sur d'éventuelles conditions générales d'achat et/ou conditions générales de vente du client.

2. Offres

- 2.1 Les offres de FresuCare sont sans engagement et non contractuelles (concernant la conclusion du contrat, voir le point 6).
- 2.2 Les documents mis à disposition par FresuCare, tels que les offres, les catalogues, les prospectus, les listes de prix, etc., ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés à tout moment. Tout document modifié remplace le précédent à la date de sa publication.

3. Offre de produits de la pharmacie

- 3.1 La gamme de la pharmacie comprend des médicaments des catégories de remise A-E, d'autres produits pharmaceutiques nécessaires pour le traitement spécifique au patient, des dispositifs médicaux, des produits parapharmaceutiques tels que des produits cosmétiques, des articles d'hygiène et des outils ainsi que des prestations de service. La pharmacie est soumise à des contrôles de l'autorité cantonale de surveillance des médicaments et s'assure que les produits distribués proviennent de fournisseurs ou de fabricants certifiés.

4. Documentation technique et logiciels

- 4.1 Les informations contenues dans les documents techniques, telles que les données techniques, les dimensions, les poids etc., sont des valeurs approximatives. FresuCare se réserve le droit de s'en écarter si cela s'avère approprié lors de la mise en œuvre ou dans la limite de tolérance habituelle. Par ailleurs, de tels écarts n'obligent pas FresuCare à adapter les commandes antérieures.
- 4.2 FresuCare se réserve les droits de propriété et d'auteur sur tous les documents techniques et logiciels de FresuCare. Ceux-ci ne peuvent être ni copiés, ni reproduits, ni portés à la connaissance de tiers de quelque manière que ce soit, ni utilisés pour la fabrication du produit ou de ses composants. Ils peuvent être utilisés pour la maintenance et l'utilisation des installations et appareils achetés auprès de FresuCare.
- 4.3 Les documents relatifs aux offres qui n'aboutissent pas à une commande doivent être restitués à FresuCare sur demande.

5. Réglementation du lieu de destination

- 5.1 Le client doit attirer l'attention de FresuCare sur les prescriptions légales, administratives et autres particulières à respecter lors de l'exécution du contrat, dans la mesure où FresuCare ne les a pas expressément ou visiblement prises pour base de nos offres ou confirmations de commande. Si le client manque à cette obligation d'information, toute impossibilité ou tout retard dans l'exécution du contrat qui en résulte est considéré comme étant de son fait.

6. Conclusion du contrat

- 6.1 Le contrat est considéré comme conclu dès que FresuCare confirme la commande par écrit (la forme écrite suffit), exécute la livraison ou prend la livraison par téléphone et le client (le/la patient(e) lui-/elle-même, la personne chargée des soins, le professionnel de santé ou le membre de la famille majeur) accepte oralement la livraison.
- 6.2 Ces CGV règlent les droits et obligations de FresuCare et de ses clients et s'appliquent à la vente par correspondance et à la boutique en ligne. FresuCare vend à son client les produits spécifiés aux conditions de livraison et de vente précisées ci-après. Les présentes CGV font partie intégrante du contrat de vente.
- 6.3 En passant une commande, le client confirme qu'il est autorisé à acheter des médicaments selon la loi suisse sur les produits thérapeutiques.
- 6.4 Ces conditions s'appliquent également à toutes les relations commerciales futures avec le client, même si elles ne sont pas expressément convenues une nouvelle fois.
- 6.5 Si, après la conclusion du contrat, une détérioration importante de la situation financière ou des liquidités du client intervient ou si de telles circonstances, déjà présentes au moment de la conclusion du contrat, ne sont connues qu'ultérieurement, FresuCare est en droit de résilier le contrat si le client n'est pas disposé à fournir des avances successives, à fournir une garantie ou à effectuer un paiement anticipé malgré une demande en ce sens.

7. Prix

- 7.1 Pour les commandes passées via la boutique en ligne de FresuCare, les prix s'appliquent au jour de la réception de la commande, sous réserve de modifications des prix par le fabricant jusqu'à la date de livraison. Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF). Des frais d'expédition peuvent être facturés en plus. De plus, les prix indiqués dans la boutique en ligne s'entendent en tant que valeurs indicatives pouvant être adaptées selon l'accord contractuel ou les conditions individuelles. Les prix réellement convenus ou indiqués dans le décompte final sont déterminants pour la facturation.
- 7.2 Sauf accord écrit contraire, les prix facturés sont ceux en vigueur au moment de la livraison, majorés de la TVA légale applicable (au taux en vigueur).
- 7.3 Les coûts d'un éventuel raccordement de nos appareils et installations au réseau électrique et informatique ainsi que d'autres prestations d'approvisionnement ou d'élimination ne sont pas compris dans nos prix.
- 7.4 Nos prix s'entendent hors travaux d'artisanat ou autres services convenus que FresuCare n'a pas spécifiquement inclus dans la confirmation de commande.

- 7.5 FresuCare se réserve le droit de facturer les modifications de prix des matériaux et des salaires intervenant entre l'offre et la livraison.
- 7.6 FresuCare se réserve le droit de modifier à tout moment les prix, y compris les prix des prestations de service et de maintenance, dans une mesure appropriée.

8. Conditions de paiement

- 8.1 Sauf accord écrit contraire, le paiement doit être effectué dans les 30 jours suivant la date de la facture, sans aucune déduction. FresuCare peut conditionner la prestation à des avances successives (par ex. contre remboursement) ou à un paiement anticipé.
- 8.2 Après l'expiration du délai de paiement, le client est considéré en retard de paiement sans rappel et redevable d'intérêts de retard à hauteur de 5% par an. À partir du deuxième rappel, FresuCare se réserve le droit de facturer en plus des frais de rappel de CHF 20,00 et des dommages et intérêts.
- 8.3 Le client ne peut pas compenser des créances envers FresuCare avec des créances de FresuCare envers le client.
- 8.4 Les délais de paiement doivent être respectés même lorsque les transports, la livraison, le montage, la mise en service ou la réception de la livraison sont retardés ou rendus impossibles pour des raisons qui ne sont pas imputables à FresuCare.
- 8.5 Les défauts de livraison qui n'ont pas été reconnus par écrit par FresuCare ne donnent pas droit à une compensation ou à une retenue de paiement.

9. Conditions de commande pour la vente par correspondance

- 9.1 Concernant la clientèle de FresuCare ainsi que la pharmacie, une distinction est faite entre les groupes suivants: professionnels de santé (HCP)/organisations de santé (HCOs), payeurs directs et clients ayant une couverture d'assurance.
- 9.2 **Professionnels de santé (HCP)/ Organisations de santé (HCO):** La livraison à des HCP et des HCO est effectuée en général sur facture avec un délai de paiement prédéfini (voir point «Conditions de paiement»).
- 9.3 **Payeurs directs:** Les payeurs directs sont des personnes physiques qui ne travaillent pas en qualité de professionnels de santé (HCP), mais qui ont recours à des prestations de FresuCare à leurs propres fins. La livraison à des payeurs directs est effectuée après une évaluation correspondante du risque de défaillance de paiement, soit contre paiement anticipé soit sur facture. La définition du mode de paiement (paiement par anticipation ou sur facture) incombe à FresuCare et est contraignante.
- 9.4 **Clients ayant une couverture d'assurance:** Les personnes physiques (preneurs d'assurance) dont les coûts sont couverts par un organisme d'assurance reconnu en Suisse ou un organisme d'assurance reconnu en Suisse ou une institution publique (p. ex. organisme de sécurité sociale de l'assurance maladie, invalidité, accident et/ou militaire) reçoivent la livraison en règle générale après réception d'une garantie de prise en charge valable ou d'une ordonnance médicale entièrement remplie ou d'une demande de garantie de prise en charge. Le client s'engage à aider FresuCare à obtenir des documents supplémentaires et à compléter les documents nécessaires pour le

décompte. Si une personne ne remplit pas les obligations vis-à-vis de FresuCare, FresuCare se réserve le droit de facturer les coûts non couverts, y compris les frais de relance et de retard occasionnés (voir point «Conditions de paiement»). Si l'organisme d'assurance refuse les coûts, FresuCare se réserve également le droit de répercuter les coûts non couverts sur le client.

10. Conditions de livraison et de remise

- 10.1 Les produits commandés sont adressés individuellement sous 24 heures (à l'exception des jours fériés reconnus par la loi et des jours fériés locaux) et livrés à l'adresse indiquée par le client. Si une remise personnelle n'est pas possible, il est expressément donné procuration d'entreposer provisoirement le produit dans un sachet fermé en lieu sûr ou de le faire remettre par une tierce personne.
- 10.2 Pour des raisons juridiques, les livraisons de médicaments sont remises uniquement personnellement. La remise ne se fait que sur signature de la personne habilitée à réceptionner la livraison. Le dépôt de médicaments dans des lieux sécurisés ou non sécurisés n'est pas autorisé.
- 10.3 Le client est tenu de communiquer des coordonnées valables à FresuCare afin de garantir une distribution sans problème. Si la livraison ne peut pas être effectuée en raison de coordonnées incomplètes ou non valables ou du fait de la non joignabilité de la personne habilitée à réceptionner la livraison, FresuCare se réserve le droit de facturer une nouvelle livraison, y compris les frais d'expédition et de traitement occasionnés.
- 10.4 La livraison des produits commandés est effectuée sous réserve de capacités existantes, du délai de mise en œuvre et de la disponibilité du produit à la date de livraison souhaitée par le client. Les commandes passées à court terme (avec une date de livraison souhaitée de moins de 24 heures à compter de la date de commande) ainsi que les commandes multiples non justifiées au cours d'un mois peuvent entraîner des frais supplémentaires qui peuvent être facturés au client.
- 10.5 Les principes suivants s'appliquent aussi:
- Dès qu'une commande a été passée, le contrat de vente formé est ferme et définitif.
 - En passant une commande, le client confirme qu'il est autorisé à acheter des produits selon la loi suisse sur les produits thérapeutiques.
 - Une nouvelle commande peut seulement être passée par des personnes personnellement connues, si un produit n'était pas en stock ou en cas d'absence temporaire des clients.
 - Il est possible de passer des commandes après un enregistrement personnel unique chez FresuCare. L'enregistrement donne accès à la boutique en ligne de FresuCare et permet ainsi de passer des commandes à tout moment.
 - Les livraisons sont effectuées, sauf disposition contraire, sur facture au moyen du service de livraison à domicile ou par courrier A (recommandé).
- 10.6 En cas de questions sur les produits commandés, un spécialiste (pharmacien(ne) diplômé(e) ou assistant(e) en pharmacie) se tient à votre disposition sur place, par e-mail ou par téléphone.

11. Livraison, délais de livraison et expédition

- 11.1 FresuCare ne garantit pas que les produits commandés par le client seront disponibles dans la quantité souhaitée et au moment souhaité.
- 11.2 Les commandes sont généralement livrées sous 24 heures (à l'exception des jours fériés reconnus par la loi et des jours fériés locaux).
- 11.3 FresuCare se réserve le droit de choisir le mode d'expédition. Les expéditions de médicaments sont effectuées en tenant compte des directives BPDG (bonnes pratiques de distribution en gros).
- 11.4 Les fréquences de livraison convenues sont prises en compte afin de mettre en œuvre des livraisons ayant le moins d'impact possible sur l'environnement.
- 11.5 Pour les livraisons en dehors des fréquences de livraison, des frais de transport de CHF 50,00 pour les envois par camion ou de CHF 25,00 pour les envois postaux sont facturés.
- 11.6 Pour les livraisons d'une valeur inférieure à CHF 500,00, des frais de transport de CHF 50,00 pour les envois par camion ou de CHF 25,00 pour les envois postaux sont facturés, indépendamment des fréquences de livraison définies.
- 11.7 Si les frais de livraison sont pris en charge par un organisme de sécurité sociale reconnu en Suisse, le décompte des frais de livraison est effectué quant au montant et à l'ampleur conformément aux dispositions légales et/ou contractuelles respectivement applicables avec les organismes payeurs respectifs. Sinon, les frais sont appliqués conformément au point 11.5 et 11.6.
- 11.8 Pour les réparations, les frais de port effectifs sont facturés.
- 11.9 Pour les livraisons express ou les transports spéciaux, les frais effectifs sont facturés.
- 11.10 L'étendue et la mise en œuvre de la livraison sont définies dans la confirmation de commande de FresuCare. Le matériel ou les prestations qui n'y figurent pas sont facturés séparément.
- 11.11 FresuCare est en droit d'effectuer des livraisons partielles et d'établir des factures correspondantes, dans la mesure où cela est acceptable pour le client.
- 11.12 FresuCare se réserve le droit de modifier en conséquence les commandes qui ne portent pas sur un emballage standard complet. Si la différence ne dépasse pas 20% de la quantité commandée, le client n'en sera pas informé.
- 11.13 Les délais et dates de livraison indiqués par FresuCare sont donnés à titre indicatif. Les délais de livraison sont indiqués par FresuCare sur la base des conditions d'approvisionnement en matériaux et des possibilités de fabrication existant au moment de leur détermination. Si ces conditions changent, FresuCare est en droit de fixer de nouvelles dates de livraison.
- 11.14 Le délai de livraison commence à courir après réception des informations définitives sur l'exécution de la marchandise commandée et d'un éventuel paiement anticipé convenu.
- 11.15 Le délai de livraison est prolongé de manière appropriée en cas de modification ultérieure de la commande, de non-respect par le client de ses obligations contractuelles, en particulier des conditions de paiement convenues.
- 11.16 Si le non-respect des délais de livraison est dû à un cas de force majeure ou à d'autres événements dont FresuCare n'est pas responsable (notamment l'indisponibilité de la prestation, par exemple en raison d'une guerre, d'épidémies, de pandémies, d'attentats terroristes, de restrictions à l'importation et à l'exportation, de conflits sociaux, de grèves, etc.), y compris celles concernant les fournisseurs), les délais de livraison convenus seront prolongés en conséquence. Si des événements de force majeure, ou des événements considérés d'un niveau égal à la force majeure, durent plus de trois mois, chaque partie contractante est en droit de résilier le contrat, dans la mesure où une adaptation du contrat n'est pas possible.
- 11.17 Si le retard de livraison est imputable à FresuCare, le client doit, à notre demande, déclarer dans un délai raisonnable s'il tient à la livraison ou s'il souhaite résilier le contrat. Le client ne dispose pas d'un droit à résilier le contrat.
- 11.18 Le client ne dispose d'aucun droit ni d'aucune prétention en raison d'un retard de livraison ou de prestation. Cette restriction ne s'applique pas en cas d'intention illégale ou de négligence grave.
- 11.19 Les demandes spéciales concernant le mode d'expédition seront prises en compte dans la mesure du possible, contre remboursement des frais supplémentaires.
- 11.20 Si le client tarde à accepter notre offre de prestations, FresuCare est en droit de consigner la livraison aux frais du client avec effet libératoire ou de déclarer par écrit qu'il renonce à une livraison ultérieure et d'exiger en outre 15% du prix de vente à titre de pénalité. Sous réserve d'éventuels dommages et intérêts supplémentaires.
- ## 12. Emballage
- 12.1 Les emballages jetables et/ou les matériaux d'emballage ne sont pas repris.
- 12.2 Les emballages réutilisables (par ex. palettes Europe, glacières) restent la propriété de FresuCare et sont échangés à la livraison.
- 12.3 FresuCare utilise, dans la mesure du possible, des matériaux d'emballage durables.
- ## 13. Contrôle, droits découlant de défauts et reprise de produits
- 13.1. Dans la mesure des pratiques habituelles, toutes les livraisons et prestations sont contrôlées avant l'expédition. Tous les contrôles plus approfondis demandés par le client doivent faire l'objet d'un accord particulier et être payés par le client.
- 13.2. Les défauts et/ou dommages apparents doivent être signalés à FresuCare immédiatement après le contrôle de la livraison, par écrit (la forme écrite suffit) avec une **réserve qualifiée**, une description suffisante des défauts et au plus tard dans les **24 heures** suivant la réception de la livraison.
- 13.3. Les vices cachés doivent être signalés par écrit (la forme écrite suffit) à FresuCare immédiatement après leur découverte, au plus tard dans **les cinq jours ouvrables**, et justifiés dans la mesure du possible ou, si une mise en service est effectuée par notre personnel, être contrôlés dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de nos travaux et les éventuels défauts doivent être communiqués immédiatement par écrit à FresuCare.
- 13.4. Les réclamations concernant des livraisons incomplètes, incorrectes ne peuvent être prises en compte que si elles sont signalées immédiatement, et au plus tard dans un délai de **cinq jours ouvrables** après la réception de la livraison.
- 13.5. La date de réception par FresuCare est déterminante pour le respect du délai de notification.
- 13.6. Si le client omet de formuler une réclamation, les livraisons et les prestations sont considérées

- comme acceptées et exécutées ou fournies conformément au contrat.
- 13.7. Les retours nécessitent l'accord écrit préalable de FresuCare.
- 13.8. En cas de produits livrés défectueux, FresuCare reprend les produits après accord préalable et remet au client des produits exempts de défauts.
- 13.9. Le transport des retours doit être impérativement conforme aux bonnes pratiques de distribution (GDP) et contrôlé. L'ordre de retour des marchandises est initié par FresuCare.
- 13.10. Les retours ne sont acceptés que s'ils sont accompagnés d'un bon de retour de FresuCare.
- 13.11. Le client ne peut refuser la réception des livraisons en raison de défauts mineurs.
- 13.12. Le client a droit à un remboursement intégral des médicaments dont le rappel est motivé par des raisons de sécurité du médicament (à l'initiative d'une autorité ou de FresuCare) et qui sont signalés dans un délai d'un mois à compter de leur publication ou d'une notification écrite directe adressée à FresuCare.
- 13.13. Les situations suivantes ne donnent pas droit au remplacement de la marchandise ou à l'établissement d'un avoir:
- les erreurs de commande dues au client;
 - les emballages endommagés qui ne sont pas manifestement dus au transport;
 - les emballages souillés, entamés, étiquetés, collés;
 - les suspicions de manipulation/falsification;
 - les produits périmés ou dont la date de péremption est inférieure à six mois;
 - les anesthésiants et articles soumis à des conditions de stockage spéciales (par ex. 2 à 8 degrés); ceux-ci ne sont pas repris et doivent être éliminés par le client de manière appropriée;
 - les fabrications spéciales;
 - platines, cartes de câblage et autres petites pièces électroniques;
 - tous les autres cas qui ne sont pas explicitement mentionnés dans les présentes CGV.
- 13.14. Pour des raisons de sécurité, tous les médicaments retournés sont détruits.
- 13.15. Le client s'engage à informer immédiatement FresuCare s'il prend connaissance du fait qu'un produit livré par FresuCare pourrait, de quelque manière que ce soit, mettre en danger la vie et la santé de l'utilisateur ou d'une tierce personne.
- 13.16. Si le client obtient de FresuCare le droit à un remboursement et que la valeur de la marchandise est supérieure à CHF 100,00, le client recevra un avoir de la valeur accordée avant la reprise. Des frais de reprise de CHF 100,00 pour les retours par camion et de CHF 50,00 pour les retours par voie postale sont alors à la charge du client. Tout paiement en espèces est exclu.
- 14. Transfert des profits et des risques**
- 14.1 Les profits et les risques sont transférés au client lors du transfert de la marchandise au client à la livraison.
- 14.2 Si l'expédition est retardée à la demande du client ou pour d'autres raisons qui ne sont pas imputables à FresuCare, le risque est transféré au client au moment initialement prévu pour la livraison. À partir de ce moment, la livraison est stockée et assurée pour le compte et aux risques du client.
- 15. Délai de garantie**
- 15.1 Le délai de garantie commence lors du transfert des profits et des risques, sauf disposition écrite explicite contraire. La garantie s'éteint avec effet immédiat en cas d'utilisation inappropriée des produits par les clients ou des tiers.
- 16. Utilisation**
- 16.1 Le client ne peut utiliser et distribuer les produits livrés par FresuCare resp. la pharmacie que dans le cadre prévu par le contrat et autorisé par la loi.
- 16.2 Le client est responsable de la transmission en bonne et due forme des produits aux personnes autorisées à les remettre et à les recevoir et il s'assure à tout moment que les produits sont utilisés de manière appropriée. Cela comprend également les informations sur les produits et les instructions d'utilisation.
- 16.3 Le client doit s'assurer à sa propre initiative que la manipulation et le stockage du produit sont effectués de manière appropriée et que les dispositions légales en vigueur sont respectées. En cas de violation de ces dispositions, le client libère FresuCare resp. la pharmacie et ses agents d'exécution de toute revendication.
- 16.4 Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers les droits de livraison découlant du contrat à l'encontre de FresuCare resp. la pharmacie.
- 16.5 Les médicaments livrés sont exclusivement destinés à être utilisés en Suisse et au Liechtenstein.
- 17. Garantie**
- 17.1 Pendant la période de garantie, FresuCare s'engage, sur demande écrite du client, à réparer ou à remplacer, à notre choix et aussi rapidement que possible, toutes les pièces dont il est prouvé qu'elles sont défectueuses ou inutilisables en raison de matériaux de mauvaise qualité, d'une conception défectueuse ou d'une exécution imparfaite. Les pièces remplacées sont la propriété de FresuCare.
- 17.2 Tout autre droit du client en raison d'une livraison ou de prestations insuffisantes, notamment en matière de dommages et intérêts, de réduction du prix ou de résiliation du contrat, est exclu.
- 17.3 La garantie prend effet à l'expédition de la livraison ou, si FresuCare se charge également du montage, à la fin de celui-ci. Si l'expédition ou le montage sont retardés pour des raisons imputables à FresuCare, le début de la période de garantie est reporté en fonction de la durée du retard. Si de telles raisons sont imputables au client, le délai de garantie court à partir du moment où la commande est mise à disposition par FresuCare pour livraison.
- 17.4 Sont exclus de la garantie les dommages dus à l'usure naturelle, à un entretien ou un stockage incorrect, au non-respect des consignes d'utilisation, à une sollicitation excessive, à des moyens d'exploitation inappropriés, à des influences mécaniques, chimiques ou électriques, à des travaux de construction ou de montage incorrects non exécutés par FresuCare, ainsi qu'à d'autres raisons non imputables à FresuCare.
- 17.5 La garantie s'éteint si le client ou des tiers effectuent des modifications ou des réparations sur la livraison ou le produit sans notre accord écrit, ou encore si le client ne prend pas immédiatement les mesures appropriées pour éviter que le dommage ne s'aggrave et pour permettre à FresuCare de remédier au défaut.

- 17.6 FresuCare n'assume aucune responsabilité pour les livraisons de tiers.
- 17.7 FresuCare effectue la livraison conformément au contrat et remplit son obligation de garantie conformément aux présentes conditions. Toute autre responsabilité ou garantie envers le client pour tout dommage ou défaut est exclue.
- 18. Dommages et intérêts et limitation de responsabilité**
- 18.1 FresuCare et la pharmacie sont responsables conformément aux dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques et de la loi sur la responsabilité du fait des produits, dans la mesure où elles sont applicables.
- 18.2 En outre, FresuCare resp. la pharmacie n'est responsable, indépendamment de la base juridique sur laquelle la réclamation est formulée, que des dommages causés au client par un comportement intentionnel ou une négligence grave de FresuCare. FresuCare n'est en aucun cas responsable (i) des négligences légères ou moyennes, (ii) des dommages indirects et consécutifs et des pertes de bénéfices, (iii) des économies non réalisées, ainsi que (iv) des dommages résultant d'un retard de livraison, et (v) de tout acte ou omission des agents de FresuCare, que ce soit sur une base contractuelle ou extracontractuelle. Par ailleurs, FresuCare n'est pas responsable des dommages résultant d'une des causes suivantes: (i) stockage, réglage ou utilisation inappropriés, contraires au contrat ou illégaux des produits, (ii) utilisation de pièces de rechange ou d'accessoires incompatibles, (iii) défaut d'entretien et/ou modification ou réparation inappropriée des produits par le client ou un tiers, (iv) force majeure, en particulier dommages dus aux éléments naturels, à l'humidité, aux chutes, aux chocs, etc., qui ne sont pas imputables à FresuCare, et injonctions des autorités.
- 18.3 Le client est tenu de prendre des mesures appropriées pour prévenir et réduire les dommages.
- 19. Réserve de propriété et propriété intellectuelle**
- 19.1 FresuCare se réserve la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral de l'ensemble des créances ouvertes et des éventuels intérêts résultant de la relation commerciale avec le client. Le client accorde à FresuCare le droit de faire inscrire la réserve de propriété au registre des pactes de réserve de propriété et s'engage à faire état de la réserve de propriété en cas d'éventuelle saisie, rétention ou séquestre et à en informer immédiatement FresuCare ainsi que de tout changement de siège ou de domicile. Pendant la durée de notre réserve de propriété, le client assume l'intégralité des risques liés à la marchandise, en particulier le risque de disparition, de perte accidentelle ou de détérioration accidentelle.
- 19.2 Tous les droits de propriété intellectuelle liés aux produits, tels que les brevets, les marques et autres droits, restent la propriété exclusive de FresuCare.
- 19.3 En particulier, le client n'est autorisé à faire de la publicité avec le nom de la société FresuCare, son logo, le nom ou les images du produit qu'avec l'accord écrit de FresuCare.
- 20. Obligation de confidentialité**
- 20.1 FresuCare, la pharmacie et les clients s'engagent à ne divulguer à des tiers aucune information non publique concernant les conditions du contrat ainsi que les secrets commerciaux et d'entreprise dont ils ont eu connaissance dans le cadre de la livraison, même après la fin des relations contractuelles.
- 21. Protection des données**
- 21.1 Les données personnelles sont traitées en conformité avec le droit de la protection des données en vigueur en Suisse. FresuCare et la pharmacie traitent les données personnelles du client pour le traitement des commandes, la facturation (y compris la vérification de la solvabilité), le marketing et le suivi de la relation client. Des informations supplémentaires concernant le traitement des données personnelles sont contenues dans la politique de confidentialité [Protection des données | FresuCare AG](#) que le client accepte dans son intégralité.
- 22. Divers**
- 22.1 Si certaines dispositions devaient être nulles ou incomplètes ou si leur exécution s'avérait impossible, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les parties contractantes s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition valide autorisée dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale et de l'objectif économique poursuivi. Il en va de même en cas de lacune dans la réglementation.
- 23. Droit applicable et juridiction compétente**
- 23.1 Toutes les relations juridiques entre le client et FresuCare sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- 23.2 Le lieu d'exécution et le for juridique sont le siège de FresuCare, actuellement Kriens LU.