

Conditions générales

Alcon Switzerland SA – « Vision Care » Valables à partir du 1 octobre 2022

1. Champ d'application

- a) Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les présentes conditions générales s'appliquent aux commandes et livraisons de lentilles de contact et de leurs produits d'entretien (produits).
- b) En passant sa commande, le client reconnaît ces conditions générales et leur application sans réserves.
- c) Des conditions particulières prévalent sur les conditions générales, si celles-ci ont été convenues par des représentants ou des mandataires d'Alcon.
- d) Les conditions ou usages commerciaux du client qui n'ont pas été expressément reconnues par écrit par Alcon ne peuvent pas faire partie du contrat.

2. Passation d'ordre/ commande

- a) Les commandes sont à adresser par téléphone ou par écrit au service des commandes d'Alcon Switzerland SA (ci-après «Alcon») à Zoug.
- b) Conformément aux conditions générales, les commandes passées sont réputées acceptées par Alcon, sauf avis contraire communiqué par écrit dans les quinze jours. Sitôt acceptées, les commandes sont considérées comme des ordres fermes ne pouvant plus être annulés. Le client n'a aucun droit à l'acceptation ou à la livraison de la commande.
- c) Les clients directs d'Alcon doivent être établis en Suisse et inscrits au registre du commerce.
- d) Sont reconnues comme clients directs toutes les organisations commerciales qui ont, au cours de l'année précédente, acheté chez Alcon Vision Care des produits d'une valeur supérieure à CHF 50 000.- par point de livraison.
- e) Pour les clients dont l'activité principale porte sur le domaine de l'optique ou de l'ophtalmologie, cette limite est de CHF 2000.- par an.
- f) Si un client n'atteint pas ces limites, Alcon se réserve le droit de refuser la commande.
- g) Le client qui ne vend pas la marchandise directement au consommateur final s'engage à faire respecter par ses clients les présentes conditions générales, en particulier les dispositions concernant la qualité du produit et les garanties, la vigilance, l'emballage (y compris les exigences linguistiques), la notice d'emballage, les droits de propriété industrielle et les droits d'auteur.

3. Livraison

- a) Les produits sont emballés et expédiés avec soin par Alcon. Leur expédition est à la charge et aux risques du client. Les frais d'expédition facturés sont fonction du travail effectivement accompli.
- b) Le client contrôle la marchandise livrée dans un délai approprié. Après 14 jours, la livraison est dans tous les cas acceptée. Passé ce délai, les réclamations ne sont plus recevables.
- c) En principe, le délai de livraison est de 1 à 2 jours ouvrables et peut se prolonger en cas de situations exceptionnelles. Des informations sur le statut de livraison sont disponibles dans le système de commande électronique ou peuvent être demandées auprès du service clientèle. Le client est alors libre d'annuler ou de modifier la commande en ce qui concerne les articles non livrables ou d'accepter leur livraison à une date ultérieure, qui lui sera communiquée. Une livraison tardive due à des situations exceptionnelles ne donne droit à aucun dédommagement.

- d) En cas de force majeure, Alcon est libérée de ses obligations contractuelles pour la durée de la perturbation et dans la mesure de ses effets. Toute responsabilité pour des dommages résultant d'un retard de livraison dû à un cas de force majeure est exclue. Sont considérés comme cas de force majeure les catastrophes naturelles, les pandémies, les faits de guerre, les grèves, les interventions des autorités et tous les autres obstacles à la production et à la distribution qui ne sont pas imputables à Alcon.

4. Avoir pour marchandises non vendues, retour, destruction

- a) Sous réserve des articles 4.c) et 4.c), les marchandises non vendues ne doivent en principe pas être renvoyées à Alcon. Pour recevoir un remboursement conformément à l'article 4.b), les marchandises doivent être détruites par le client. Alcon se réserve le droit, au cas par cas, de demander un retour physique des marchandises.
- b) Un contact préalable avec le service clientèle d'Alcon par e-mail est requis pour obtenir un remboursement des marchandises non vendues. L'avoir ne sera établi que si les biens ont une date de péremption dans moins minimum de 6 mois et si, la somme des remboursements ne dépasse pas 3 % du chiffre d'affaire de l'année précédente. Le client envoie le formulaire rempli «confirmation de destruction» avec une photo de la marchandise détruite par e-mail à vc.returns@alcon.com. La photographie doit être de bonne qualité, la date de péremption et le numéro de lot doivent être lisibles sur l'emballage. Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, le client n'a pas droit à un remboursement. Commerce de gros : les retours et les notes de crédit dans le commerce de gros ne sont en principe possibles que dans les cas décrits sous 4.c.) sous 4.d). Les notes de crédit sont accordées sur demande du client et après vérification par Alcon. Il n'existe pas de droit général, les retours non annoncés ne sont ni traités ni crédités.
- c) En cas de livraison erronée de la part d'Alcon, le client a droit au remboursement de l'intégralité du prix d'achat dans un délai d'un mois après la réception de la marchandise. Ce remboursement ne sera pas pris en considération dans le calcul des crédits autorisés. Un remboursement doit être demandé dans les conditions décrites à l'article 4.b). En cas d'erreur de livraison concernant plus de 20 boîtes, Alcon enverra au client une étiquette permettant de renvoyer gratuitement les marchandises à Alcon.
- d) Les réclamations portant sur la qualité des produits doivent être adressées et retournées avec le formulaire de réclamation relative à la qualité qui peut être généré dans le système de commande électronique. Les réclamations relatives à la qualité peuvent également être transmises directement au service clientèle d'Alcon.
- e) Le remboursement sous forme d'avoir apparaîtra sur le relevé mensuel. Le port n'est pas remboursé en cas d'erreur de commande du fait du client.
- f) Alcon n'assume en principe aucune responsabilité pour les corrections de la valeur des stocks en cas d'adaptation des prix.

5. Prix et rabais

- a) Les prix de vente facturés par Alcon sont les prix applicables au moment de la commande. Alcon est autorisée à adapter unilatéralement les prix de vente dans un délai de 30 jours précédant l'utilisation. Les conditions prix du moment ont priorité sur ceux celles qui étaient applicables à des commandes antérieures. La liste des prix peut être modifiée unilatéralement par Alcon à tout moment. Les prix applicables au moment de la livraison selon la liste de prix disponible sont nets, hors TVA et exprimés en francs suisses. Alcon est en droit, même si les prix ont été convenus individuellement, de modifier ou d'augmenter unilatéralement les prix des produits faisant l'objet du contrat à tout moment et à sa seule discrétion, notamment pour tenir compte de l'augmentation des coûts de production et de distribution. Les raisons qui peuvent justifier une telle adaptation des prix sont, entre autres,

l'augmentation du prix des matières premières, des coûts de production ou de distribution, des frais généraux de vente ou d'administration et d'autres frais généraux (par ex. loyer, intérêts et autres frais de financement, frais de personnel ou de prestataires de services) ainsi que les taxes et impôts imposés par l'Etat ou une augmentation des indices de prix (à la consommation). Alcon en informera les clients au moins 30 jours avant l'adaptation de prix prévue.

- b) Le client est libre de fixer ses prix de vente.

6. Facturation et paiement

- a) Les factures établies par Alcon sont nettes et payables à 30 jours de la date de facturation.
- b) En cas de non-paiement dans ce délai, un intérêt de retard de 8 % p. a. est dû par jour de retard. En cas de non-respect persistant des délais de paiement, Alcon se réserve le droit de ne livrer les marchandises qu'après paiement préalable ou de cesser toute livraison directe au client.

7. Lentilles d'adaptation/ produits d'entretien

- a) Les lentilles d'adaptation et les produits d'entretien servent exclusivement à convaincre de nouveaux porteurs de lentilles et de permettre l'essai d'un produit Alcon. Les lentilles d'adaptation sont utilisées par les spécialistes en optométrie pour effectuer des ajustements. Des contingents gratuits sont disponibles pour les clients d'Alcon qui s'adaptent directement et qui disposent de l'infrastructure appropriée. Le client n'a pas le droit de recevoir des lentilles d'adaptation ou des kits de démarrage de produits d'entretien.
- b) Le client s'engage à utiliser les lentilles d'adaptation à son client et leurs produits d'entretien exclusivement à des fins d'adaptation ou à but d'essai au client final et à ne pas les vendre à des tiers ni les céder d'une autre manière (par ex. sous forme de rabais).
- c) En cas d'abus, en particulier en cas de vente des lentilles d'adaptation à un client final ou en cas de commandes excessives par rapport aux produits achetés, Alcon se réserve le droit d'engager toutes actions juridiques.
- d) Une commande excessive se caractérise par un rapport entre le nombre de lentilles d'adaptation et les produits de vente supérieure à un certain pourcentage 35 % (des ventes directes avec Alcon). Dans ces cas, Alcon se réserve le droit de prendre des mesures restrictives (par ex. réduction / arrêt de la livraison de lentilles d'adaptation / facturation ultérieure).

8. Qualité du produit et garanties

- a) Alcon se réserve la propriété de la livraison jusqu'au paiement complet de celle-ci. Le client s'engage à prendre les mesures nécessaires pour protéger la propriété d'Alcon. Alcon est en droit de faire inscrire avec le concours du client la réserve de propriété dans le registre correspondant.
- b) Le client limite son activité à la vente des articles commandés dans leur emballage d'origine. Il lui est interdit de modifier les produits ou de fabriquer pour eux de nouveaux emballages.
- c) Le client s'engage à stocker les produits à la température ambiante conformément aux instructions.
- d) Le client accorde à Alcon le droit, pendant ses heures de travail, de vérifier les conditions de stockage et les dates de fabrication des produits qui sont en sa possession.
- e) Le client garantit au consommateur final un service et conseil optimaux.

9. Vigilance

Avec la commande, l'acheteur accepte l'obligation de transmettre immédiatement dans un délai d'un jour ouvrable à Alcon toute réclamation concernant les produits, notamment l'apparition d'événements indésirables ou la présence de produits contrefaits ou mal étiquetés à l'adresse email

suivante: qa.complaints@alcon.com. Dans la mesure du possible, le produit concerné est à récupérer et à retourner à Alcon. Sur demande, le client transmet toutes autres informations nécessaires au traitement ou apporte son soutien à la recherche de ces informations.

10. Notice d'emballage

Alcon fournira au Client tout mode d'emploi nécessaire accompagnant le Produit conformément à la loi applicable. Le client accepte qu'Alcon fournisse une seule copie du mode d'emploi par produit/famille de produits avec chaque envoi de lentilles de contact. D'autres copies de notices pour les lentilles de contact sont mises à la disposition de l'acheteur en format électronique sur demande. La vente de lentilles de contact est à consigner chez l'adaptateur avec les numéros de lot correspondants des emballages. Le client s'engage à transmettre lors de la vente la notice correspondante aux porteurs de lentilles de contact. Sur les produits d'entretien, celle-ci se trouve sur la bouteille ou dans l'emballage. Au cas où d'autres informations que les informations originales sont distribuées, la responsabilité de l'acheteur est engagée pour toute modification/différence.

11. Garantie et responsabilité

- a) Alcon garantit que les produits livrés par elle sont exempts de vices de fabrication et de matériau. Seules les caractéristiques désignées expressément comme telles dans la notice sont des caractéristiques garanties. La garantie s'étend au maximum jusqu'à l'expiration de la date de consommation imprimée. En cas de produits défectueux, l'acheteur est en droit d'exiger une livraison de remplacement. Si la livraison de remplacement n'est pas effectuée dans un délai approprié, l'acheteur peut exiger la minoration du prix d'achat ou l'annulation du contrat de vente. La garantie prend fin avant terme si le client ou un tiers effectuent des modifications inappropriées sur les produits ou les notices ou si le client, après avoir constaté un défaut, ne prend pas immédiatement les mesures conservatoires appropriées ou ne donne pas à Alcon l'occasion de remédier au défaut. Sont exclus de la garantie et de la responsabilité d'Alcon les défauts dont il ne peut pas être prouvé qu'ils résultent d'un défaut de matériau, d'une construction ou exécution incorrecte ou de toute autre raison pour laquelle la responsabilité d'Alcon ne peut pas être engagée.
- b) Dans les limites permises par la loi, Alcon ne saurait être tenu responsable des dommages indirects et consécutifs, tels qu'une perte de bénéfice.

12. Protection des données

- a) Alcon collecte auprès du client des données de base (nom et adresse), des données de vente (chiffre d'affaires, produits vendus, etc.) ainsi que des rapports de visite (par ex. informations sur des démonstrations de produits, support de produits, formation sur les produits ou participation à des manifestations). Les données sont traitées par Alcon exclusivement pour l'exécution du contrat et l'entretien des relations commerciales avec le client et ne sont donc conservées qu'aussi longtemps que cela est nécessaire à l'exécution du contrat et qu'il existe un intérêt pour une telle relation commerciale. Ce traitement, dans la mesure où il est nécessaire à l'exécution du contrat, est autorisé par l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD. Par ailleurs, il est couvert par l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD, étant donné qu'Alcon a un intérêt légitime à établir et à entretenir une relation commerciale avec ses clients.
- b) Pour le traitement, Alcon fait appel à des services internes au groupe ainsi qu'à des tiers externes (par exemple, des prestataires de services d'hébergement et de fret). Si Alcon transfère des données personnelles en dehors de la Suisse, de l'UE ou de l'EEE, Alcon s'assure toujours, par des contrats appropriés, qu'un niveau de protection des données adéquat et conforme au droit suisse/européen de la protection des données est respecté chez le destinataire.

- c) Le responsable actuel de la protection des données d'Alcon peut être contacté à l'adresse suivante : alcon@privacy.com.
- d) Parallèlement, et par souci d'exhaustivité, le client est informé qu'en cas de violation de ses droits, il peut déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente. Pour toute question du client, notamment s'il demande, dans le cadre des dispositions légales, des informations, une rectification, un effacement, une limitation du traitement ou s'il souhaite s'opposer au traitement de ses données personnelles, il peut s'adresser à l'adresse e-mail susmentionnée. Le client n'enverra en aucun cas à Alcon, sans accord préalable explicite, des données de ses clients ou de ses patients sous une forme non anonymisée ou sous une autre forme permettant d'identifier une personne ou ne les communiquera pas dans le cadre d'une commande. En cas de communication de telles données, Alcon a le droit de les noircir ou, s'il n'y a pas d'autre possibilité, de ne pas exécuter la commande et de détruire le bon de commande. Dans ce cas, Alcon informera le client afin qu'il puisse passer une nouvelle commande.
- e) Alcon procède à la collecte et au traitement des données personnelles du client telles que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse e-mail et la personne à contacter, conformément au droit suisse en vigueur relatif à la protection des données personnelles.
- f) Alcon utilise les données personnelles du client en vue de l'exécution de la relation contractuelle, de la fidélisation des clients, à des fins de marketing, pour informer régulièrement le client sur les nouveaux produits et offres d'Alcon, pour l'amélioration des produits et services, ainsi que pour la réalisation d'études de marché. Alcon est habilitée à transmettre les données personnelles du client à d'autres sociétés du Groupe aux fins précitées.
- g) Alcon prend toutes les mesures appropriées afin de garantir la protection des données personnelles du client.

13. Compliance/anti-corruption

- a) Le client garantit que lui et son personnel respecteront, dans le cadre de l'ensemble de la relation contractuelle, l'ensemble des dispositions anti-corruption en vigueur en Suisse et les éventuelles normes sectorielles - en particulier les règles spéciales applicables au secteur de la santé.
- b) Alcon attend de ses contractants avec lesquels nous travaillons qu'ils mènent leurs affaires de manière équitable et avec un haut degré d'intégrité, y compris en respectant toutes les lois locales et les codes de l'industrie applicables aux services fournis à Alcon, et en se conformant au Code de Conduite des Tiers (le " Code ") et à la Directive Globale contre la Corruption, qui sont disponibles sur le site web d'Alcon sous à l'adresse <https://www.alcon.ch/fr/cgv> et qui interdisent notamment de corrompre des agents publics ou des particuliers et d'accepter des pots-de-vin.
- c) Il est interdit à l'autre partie de se livrer à des actes de corruption au nom d'Alcon et elle s'engage à respecter toutes les lois et réglementations applicables ainsi que les normes industrielles en matière de lutte contre la corruption. L'autre partie ne doit pas effectuer de transfert de valeur à des tiers au nom d'Alcon, sauf de la manière, pour les montants et dans les circonstances expressément autorisés dans un cahier des charges applicable d'Alcon ou dans tout autre accord écrit signé par Alcon.
- d) Si Alcon a connaissance d'une violation par le cocontractant ou son personnel des règles anti-corruption ou d'autres violations du droit applicable, ou si elle a de bonnes raisons de soupçonner une telle violation, Alcon est en droit de résilier en tout temps et sans préavis une relation d'affaires en cours, à moins que le cocontractant ne parvienne à dissiper le soupçon de manière incontestable. En cas de résiliation, le client n'a aucun droit à une indemnisation contre Alcon. En outre, le cocontractant est responsable des dommages-intérêts.
- e) Le client garantit que lui-même et son personnel se conformeront à toutes les dispositions anti-corruption pertinentes tout au long de la

relation contractuelle. Si Alcon a connaissance d'une violation des règles anti-corruption par le client ou son Personnel, Alcon peut mettre fin à la relation contractuelle sans préavis. En cas de résiliation, le client n'a droit à aucune indemnité de la part d'Alcon.

14. Droit applicable et for

Les présentes Conditions Générales et les contrats conclus sur la base desdites conditions sont soumis au droit suisse. Le for pour tout litige issu du rapport contractuel est au siège social d'Alcon Switzerland SA à Zoug dans le canton de Zoug. Alcon est toutefois en droit de poursuivre l'acheteur au for du siège social de l'acheteur.

15. Autres

L'éventuelle invalidité d'une ou de plusieurs des conditions générales susmentionnées n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Alcon Switzerland SA, Dammstrasse 21, 6300 Zug, Schweiz