

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE LIVRAISON (CGV)

Conditions générales de Royal Canin (Suisse) pour le système de distribution sélective Conditions de vente et de livraison: Janvier 2020

Les présentes conditions générales de vente et de livraison (ci-après dénommées „CGV”) s’appliquent à l’ensemble des offres, livraisons et prestations (ci-après dénommées „Prestations”) de Royal Canin (Suisse) SA (ci-après dénommé „ROYAL CANIN®”). ROYAL CANIN fait la distinction entre les gammes de produits „Veterinary Diet” et „Vet Care Nutrition” (ci-après dénommées „Produits VET”) et les autres produits ROYAL CANIN® (ci-après dénommés „Produits standard”; dénommés ensemble „Produits ROYAL CANIN®”). Les produits VET et les produits standard sont vendus dans un système de distribution sélective. Les exigences respectives envers les revendeurs sur les lieux d’exploitation agréés pour la distribution de produits VET ainsi que de produits standard sont définis au paragraphe suivant. Seuls les revendeurs qui remplissent les conditions préalables relatives aux produits standard sont autorisés à vendre des produits standard; seuls les revendeurs qui remplissent les conditions préalables relatives aux produits VET sont autorisés à vendre des produits VET.

Toute personne naturelle ou juridique qui satisfait aux conditions préalables relatives à leur catégorie de client et énumérées ci-après est acceptée en tant que revendeur agréé pour les produits standard:

	Éleveur de chiens et de chats	Refuges et centres d'accueil	Chiens de travail et de service
Respect des dispositions légales concernant la détention d'animaux en Suisse	×	×	×
Au moins 1 portée tous les 2 ans	×		
Au moins 1 chien de travail (au sens de l'art. 69 de l'ordonnance sur la protection des animaux)			×
Au moins 10 boxes/places		×	
Formation sur les produits et les caractéristiques de la Nutrition Santé pour chiens et chats dispensée par ROYAL CANIN®	×	×	×
Distribution de kits spécial chiot ou animaux trouvés	×	×	

Éleveurs de chiens et de chats, refuges et centres d’accueil, conducteurs de chiens de service Détaillants spécialisés (animaleries, salons de toilettage, magasins de bricolage, jardinerie)

- Horaires d’ouverture officiels de minimum 30 heures par semaine
- Conseil à la clientèle et personnel de vente formé à la Nutrition Santé pour les chiens et les chats par ROYAL CANIN®
- Présentation de produits ROYAL CANIN® pour chiens et/ou chats sur au moins 0,8 mètre, avec un minimum de 25 articles proposés à la vente sur des rayonnages directement accessibles au consommateur Le chiffre d’affaires annuel réalisé avec les produits ROYAL CANIN® pour chiens et/ ou chats doit atteindre au moins CHF 3000.– net

Toute personne naturelle ou juridique qui satisfait aux conditions préalables relatives à leur catégorie de client et énumérées ci-après est acceptée en tant que revendeur agréé pour les produits VET:

Vétérinaires (cliniques vétérinaires, universités)

- Personnes ayant terminé leurs études de médecine vétérinaire et détenteurs de l’autorisation d’exercer la médecine vétérinaire conformément aux dispositions fédérales
- La clinique vétérinaire doit disposer d’un endroit adéquat pour le stockage des aliments pour animaux.
- Le client doit être solvable.
- Pour répondre aux critères de qualité élevés de ROYAL CANIN®, les vétérinaires et leur personnel spécialisé ont l’obligation de s’informer sur les produits ROYAL CANIN® et leurs caractéristiques, ou de suivre les cours de formation sur lesdits produits proposés par ROYAL CANIN®.

Lorsque le vétérinaire utilise les aliments ROYAL CANIN® pour ses besoins propres, seule la présentation de l’autorisation d’exercer ou de l’attestation du suivi d’études de médecine vétérinaire est requise.

Pharmaciens (ayant leur propre pharmacie)

- Pharmaciens ayant terminé leurs études de pharmacie et détenteurs de l’autorisation d’exercer la profession de pharmacien/pharmacienne conformément aux dispositions fédérales.
- La pharmacie doit disposer d’un endroit adéquat pour le stockage des aliments pour animaux.
- Le client doit être solvable.
- Pour répondre aux critères de qualité élevés de ROYAL CANIN®, les pharmaciens ont l’obligation de s’informer sur les produits ROYAL CANIN® et leurs caractéristiques, ou de suivre les cours de formation sur lesdits produits proposés par ROYAL CANIN®.

„Les produits VET ont été développés spécialement pour être utilisés par les vétérinaires et les pharmaciens. Grâce à leur composition, ils contribuent à couvrir les besoins spécifiques des animaux. Afin d’être en mesure d’évaluer notamment l’indication pour leur utilisation, la durée du traitement ainsi que le dosage, il convient de disposer de connaissances sur la composition des produits ainsi que de connaissances spécialisées. De ce fait, les produits VET sont exclusivement vendus par les vétérinaires et les pharmaciens.”

Pour être en mesure de garantir la qualité de nos produits vendus en ligne, nous n’autorisons la vente en ligne d’aliments de la gamme vétérinaire que par des vétérinaires et des pharmaciens disposant d’une autorisation expresse de ROYAL CANIN et ayant signé une convention séparée avec ROYAL CANIN.

Champ d’application

Les conditions générales de vente et de livraison en vigueur à la date de la commande s’appliquent à l’intégralité des offres, livraisons et prestations de ROYAL CANIN. Les CGV de ROYAL CANIN prévalent sur celles du client qui pourraient s’en écarter et sont réputées acceptées lors de la passation de la première commande. Les conditions générales en vigueur sont disponibles sur Internet à la page www.royalcanin.ch/fr/footer/cgv. Il est possible d’en demander une copie écrite à ROYAL CANIN®.

1. Fondement du contrat / Offres

- 1.1. ROYAL CANIN® fournit ses prestations ou procède à des livraisons sur la base de la commande passée par le client.
- 1.2. Les offres faites par ROYAL CANIN® sont sans engagement. Les indications et déclarations relatives aux caractéristiques des produits, sous quelque forme que ce soit, figurant dans des listes de prix, prospectus, brochures, descriptifs de produits ou tout autre document imprimé, ou encore dans des communications publiques, ne fournissent qu’une description approximative et ne représentent que des informations indicatives sur des valeurs moyennes.
- 1.3. La commande n’engage ROYAL CANIN® que lorsque la livraison a été effectuée; une absence de réponse ne vaut pas acceptation de la commande.

2. Prix

- 2.1. Sauf accord contraire, les prix s’entendent au départ de l’entrepôt de ROYAL CANIN® et n’incluent pas les frais d’emballage, d’expédition, de transport, d’élimination et de port.
- 2.2. Les prix des produits pouvant être commandés par le client (ci-après dénommés „Prix d’achat”) sont ceux figurant dans la liste de prix de ROYAL CANIN® à la date de la commande. La liste de prix en vigueur est disponible sur l’espace de connexion du client accessible après identification sur la page <https://shop.royalcanin.ch/customer/pricelist>.
- 2.3. Tous les prix figurant sur la liste de prix ou sur les offres faites aux clients sont nets et s’entendent hors taxe sur la valeur ajoutée au taux légal en vigueur.
- 2.4. Le client définit librement les prix et conditions auxquels il revend au consommateur les produits visés par le contrat. Les prix de vente recommandés par ROYAL CANIN® sont purement indicatifs.
- 2.5. Si le client demande à ROYAL CANIN® de livrer directement la marchandise chez un acheteur tiers et de la facturer à ce dernier, il est solidairement responsable des prétentions de ROYAL CANIN® à l’encontre dudit tiers.

3. Conditions de paiement

- 3.1. Sauf accord contraire, les factures sont payables dans un délai de 10 jours avec un escompte de 2% ou de 20 jours sans escompte à compter de la date de leur émission. Le paiement est considéré effectué lorsque le montant est porté au crédit du compte de ROYAL CANIN®. À l'expiration du délai de paiement, le client est mis en demeure sans que ROYAL CANIN® ait besoin de le lui notifier.
- 3.2. Le paiement par compensation avec des contre-crédits n'est pas autorisé.
- 3.3. ROYAL CANIN® offre au client la possibilité de payer par recouvrement direct (LSV) ou par Debit Direct (DD) dans un délai de 1 jour en bénéficiant d'un escompte de 3% sur le montant net majoré de la TVA. Si les systèmes de LSV ou DD ne fonctionnent pas, ROYAL CANIN® se réserve le droit d'exiger le paiement d'avance ou contre facture.
- 3.4. Les commandes passées en ligne peuvent être réglées par carte de crédit. Le client bénéficie alors d'un escompte de 2% sur le montant net majoré de la TVA. ROYAL CANIN® se réserve cependant le droit de refuser le paiement par carte de crédit lorsque le client a des difficultés de paiement et d'exiger le paiement d'avance de ses prestations.
- 3.5. En cas de retard de paiement du client, ROYAL CANIN® se réserve le droit de facturer des intérêts moratoires au taux de 5% par an même sans envoyer de rappel préalable, de facturer CHF 20.- de frais pour chaque rappel ainsi que de transmettre le dossier du client à un bureau de recouvrement. Les coûts supplémentaires en résultant sont facturés au client.

4. Livraison et délais de livraison

- 4.1. ROYAL CANIN® livre en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein (frais de douane facturés en sus) à l'adresse de livraison indiquée par le client. Les conditions de livraison détaillées valables pour la catégorie du client figurent dans la liste de prix.
- 4.2. Les revendeurs agréés sont libres de vendre les produits ROYAL CANIN® à tout client final sans exception. Les livraisons, également transfrontalières, de produits standard à d'autres revendeurs agréés pour les produits standard ainsi que de produits VET à d'autres revendeurs agréés pour les produits VET sont autorisées sans restriction. Les livraisons à des revendeurs non agréés pour le produit concerné sont interdites.
- 4.3. Les profits et les risques, notamment les risques liés au transport, sont transférés au client dès la remise de la marchandise au transporteur.
- 4.4. ROYAL CANIN® est en droit d'effectuer des livraisons partielles dans une mesure raisonnable.
- 4.5. Lorsqu'il s'agit de marchandises normales, la livraison sur palettes n'est possible que sur des palettes EUR (800x1200 mm). Celles-ci sont à échanger sans retard contre des palettes de même qualité lors de la réception de la marchandise. Seules des palettes échangeables de même qualité seront acceptées. Si ROYAL CANIN® collabore avec un prestataire logistique utilisant des palettes, il convient également de procéder sans retard à l'échange de palettes à la livraison. Dans ce cas, le client est tenu de délivrer au transporteur un bon d'accompagnement indiquant le nombre et la qualité des palettes remises. Le même nombre de palettes, et de la même qualité que celle mentionnée sur le bon d'accompagnement, devra alors être remis au prestataire logistique par le client.
- 4.6. Si la situation financière du client vient à se détériorer considérablement, s'il existe des doutes justifiés quant à sa solvabilité ou sa volonté de payer futures, ou s'il existe une demande d'ouverture d'une procédure de liquidation à son encontre ou une demande de sursis concordataire, ROYAL CANIN® est fondé à refuser d'effectuer de nouvelles livraisons pendant la période concernée, indépendamment de toute autre prétention de sa part, sans que le client puisse en tirer motif à quelque prétention que ce soit.
- 4.7. En cas de non-respect du délai de livraison par ROYAL CANIN®, le client dispose d'un droit de résiliation prenant effet seulement à l'expiration d'un nouveau délai raisonnable accordé par écrit à ROYAL CANIN®. L'exercice du droit de résiliation par le client requiert la forme écrite. Si des événements de force majeure ou dont la survenance est indépendante de la volonté de ROYAL CANIN® empêchent, gênent ou compliquent de manière fortuite l'exécution de la livraison, ROYAL CANIN® a le droit de dénoncer le contrat en totalité ou en partie ou, s'il préfère, de différer la livraison le temps que les événements faisant obstacle à celle-ci soient levés. ROYAL CANIN® n'est en aucun cas fondé à dénoncer le contrat si ces événements ne sont que de courte durée. Sont considérés comme événements, notamment, les mesures administratives, la guerre, les émeutes, les grèves, les lock-out, les incidents d'exploitation, les perturbations dans l'approvisionnement en matières premières ou en énergie, ou encore dans la sous-traitance ou le système de transport. Toutes les autres voies de droit de même que les éventuelles demandes d'indemnisation du client sont exclues dans la mesure permise par la loi.

5. Clause de réserve de propriété

- 5.1. La marchandise livrée par ROYAL CANIN® reste la propriété de ROYAL CANIN® tant qu'elle n'a pas été intégralement payée par le client.
- 5.2. Le client autorise ROYAL CANIN® à faire inscrire la réserve de propriété dans le registre des pactes de réserve de propriété, sans autre démarche du client, dans la mesure où il le juge nécessaire. S'il s'avère que cette inscription requiert une action de la part du client, en particulier la signature d'une déclaration ou autre, le client est tenu de s'en acquitter à la première injonction de ROYAL CANIN®.

6. Garantie

- 6.1. ROYAL CANIN® garantit l'absence de défauts des produits livrés dans la mesure où son propre fournisseur lui fournit une compensation pour les défauts constatés et que ROYAL CANIN® aurait dû identifier les défauts de façon avérée en faisant preuve de la diligence requise. Dans ce cas, le client a droit au remplacement des produits défectueux à l'exclusion de tout autre recours, notamment la résolution de la vente et la réduction du prix.
- 6.2. Le client doit signaler les éventuels défauts de la marchandise par écrit à ROYAL CANIN® Customer Service, Langwiesenstrasse 1, 8108 Dällikon ou customerservice.che@royalcanin.com dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la marchandise. Les marchandises retournées pour défaut de matière première ne seront acceptées que dans leur emballage d'origine et les frais de retour seront supportés par ROYAL CANIN®. Si le client renvoie des marchandises pour cause d'erreur dans sa commande, les frais de retour sont à sa charge.
- 6.3. Toute autre garantie est exclue dans la mesure permise par la loi.
- 6.4. Dans le cadre de la garantie de satisfaction que ROYAL CANIN® offre au consommateur, ROYAL CANIN® s'engage à remplacer à la prochaine livraison les produits non périmés pour lesquels le consommateur a déposé une réclamation chez le client en adjoignant à l'emballage d'origine le formulaire correspondant. L'emballage de l'aliment doit contenir au moins les deux tiers de la quantité d'origine. Le produit ne doit pas être retourné à ROYAL CANIN® mais détruit de façon appropriée par le client. Aucun avoir ne sera délivré et tout remboursement en espèces est exclu.

7. Responsabilité

- 7.1. ROYAL CANIN® décline toute responsabilité en matière de dommages directs et indirects (notamment en cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite, de retard, de défauts matériels ou de vices juridiques, d'acte illicite, etc.), y compris en matière de manque à gagner et de remboursement des dépenses inutiles, dans la mesure permise par la loi. ROYAL CANIN® ne répond pas des actes de ses auxiliaires.
- 7.2. L'exclusion ou la limitation de la responsabilité de ROYAL CANIN® s'applique également à la responsabilité personnelle de ses organes et de ses auxiliaires.
- 7.3. Cette disposition n'affecte pas la responsabilité de ROYAL CANIN® en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits.

8. Protection des données

- 8.1. ROYAL CANIN® s'engage à traiter les données de ses clients dans le respect du droit, et notamment de la législation sur la protection des données. ROYAL CANIN® utilise ces données pour remplir ses obligations contractuelles et légales lors de la fourniture des Prestations proposées, gérer ses relations clients, développer, concevoir et soumettre des offres de Prestations adaptées ainsi qu'à des fins de marketing.
- 8.2. ROYAL CANIN® est autorisé à analyser les données d'un client dans le cadre de sa relation commerciale avec ce dernier ainsi qu'à les transmettre à des tiers en Suisse et à l'étranger.
- 8.3. Si ROYAL CANIN® fournit une prestation anticipée lors de l'exécution d'une commande, le client consent à ce que ROYAL CANIN® recueille des renseignements sur sa solvabilité dans le but de sauvegarder ses propres intérêts, pour autant que cela ne porte pas atteinte aux intérêts légitimes du client. Afin d'obtenir ces renseignements sur la solvabilité du client, ROYAL CANIN® est habilité à mentionner son nom, sa date de naissance et son adresse. Le client peut à tout moment exiger la communication des données dont ROYAL CANIN® dispose sur lui.

9. Transfert

- 9.1. Les droits et obligations découlant du contrat entre ROYAL CANIN® et le client ne peuvent être cédés ou transférés sous quelque forme que ce soit, tout ou en partie, sans l'accord écrit préalable de ROYAL CANIN®.

10. Lieu d'exécution et for

- 10.1. Le lieu d'exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat est le siège social de ROYAL CANIN®.
- 10.2. Le contrat entre ROYAL CANIN® et le client est régi par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois.
- 10.3. Le for exclusif pour tous les litiges découlant ou relevant de ce contrat est au siège social de ROYAL CANIN®.