

Conditions générales

Général

Les présentes conditions générales remplacent les versions précédentes. Pour être valables, les dérogations aux présentes conditions doivent être formulées par écrit. En plaçant une commande, le client accepte les conditions dans leur intégralité et sans restriction comme base de relation juridique entre MSD Animal Health et le client.

Heures d'ouverture

Lundi - jeudi	8.00 - 12.00 h	13.00 - 17.00 h
Vendredi	8.00 - 12.00 h	13.00 - 16.00 h

Commandes

Par VETPOINT :	www.vetpoint.ch
E-mail pour les commandes :	order.ch.ah@msd.com
Téléphone pour les commandes :	058 618 14 14
Par la poste :	MSD Animal Health GmbH, Bürgenstrasse 8, 6005 Lucerne
Page d'accueil :	fr.msd-animal-health.ch

Pour toute commande reçue avant 14 h 30, la livraison est généralement effectuée le jour ouvrable suivant.

Liste de prix valable à partir du 1er février 2026

Cette nouvelle liste de prix annule tous les anciens prix. Les prix ainsi que les conditions de livraison peuvent être modifiés en tout temps.

Taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.)

Tous les prix indiqués sont hors taxes.

Conditions de paiement

30 jours net à compter de la date de la facture. Les factures sont adressées directement au donneur d'ordre ou passent par l'Office de Gestion des Vétérinaires (OGV).

Livraisons

Tous les produits sont livrés sous contrôle constant de la température selon les BPD (Bonnes Pratiques de Distribution), la livraison suit par G. Leclerc Transport AG ou par camion. Les commandes d'une valeur supérieure à CHF 250. — sont expédiées franco de port. Une participation aux frais de port de CHF 30.— est actuellement demandée pour les commandes d'une valeur inférieure à CHF 250.—. Les prestations supplémentaires, telles que la livraison planifiée, doivent être demandées au préalable par le client et les coûts correspondants lui seront refacturés. Une fois la distribution effectuée ou notifiée, la responsabilité de l'envoi passe au destinataire de la livraison.

Les demandes d'indemnisation en raison de retards de livraison et de difficultés de livraison sont exclues.

Réclamations

Les réclamations doivent être faites par téléphone dans les 8 jours après réception de la marchandise.

Vaccins et médicaments à conserver au réfrigérateur

Les vaccins thermosensibles et les médicaments à conserver au réfrigérateur (+2°C – +8°C, désignés par un * dans la liste de prix) sont transportés sous température contrôlée par G. Leclerc Transport AG. Les commandes reçues le vendredi sont livrées le lundi.

Clause de réserve de propriété

La marchandise reste notre propriété jusqu'à paiement de toutes les créances par le client et ne peut être ni mise en gage ni transmise à un tiers.

Retour de marchandise

Le retour de marchandise vendue se fait avec accord téléphonique préalable, dans les 8 jours suivant sa réception. Le renvoi doit être accompagné du bulletin de retour dûment rempli.

Il est à commander auprès du service clientèle et vous sera envoyé par mail. Sans cela le client ne peut prétendre à un retour ou échange de marchandise livrée.

Les renvois de marchandise doivent être affranchis et adressés selon indication du bulletin de retour : La marchandise en question doit être renvoyée dans l'emballage original intact, sans étiquette de prix ni inscription.

Les vaccins, les stupéfiants et les médicaments vétérinaires qui doivent être conservés au réfrigérateur (+2 °C – +8 °C) ne seront pas repris pour des raisons de conservations de la qualité.

Colis défectueux

Les marchandises défectueuses à la livraison doivent être signalées directement au chauffeur ou par téléphone au service clientèle.

Confidentialité

MSD Animal Health et le client s'engagent à ne pas divulguer à des tiers des informations non publiques concernant les conditions contractuelles (y compris les prix et les rabais) ainsi que les secrets commerciaux dont ils auraient eu connaissance lors du traitement de commandes de la marchandise.

Responsabilité

MSD Animal Health n'est responsable que des dommages causés au client par un acte intentionnel ou par une négligence grave de la part de MSD Animal Health.

Propriété intellectuelle et protection des données

Tous les droits de propriété intellectuelle associés aux produits (brevets, marques et autres droits) restent la propriété exclusive de MSD Animal Health. En particulier, le client n'est autorisé à faire de la publicité avec le nom „MSD Animal Health“, le nom ou les images de produits qu'avec l'accord écrit de MSD Animal Health. Les données personnelles pour la collecte et le traitement des demandes des clients et l'exécution du contrat (par exemple la transmission de données personnelles à Identitas AG) sont traitées par MSD Animal Health conformément à la déclaration de protection des données disponible sur fr.msd-animal-health.ch que le client accepte pleinement et sans restriction.

Renseignements, événements indésirables

Pour signaler des plaintes ou demander des renseignements médicaux, contactez le service de clientèle de MSD Animal Health.

Veuillez signaler les effets indésirables des médicaments et les réclamations concernant la qualité des produits à l'adresse suivante :

Email : pv.ch.ah@msd.com

Juridiction compétente et droit applicable

Les présentes conditions générales ainsi que toutes les commandes et livraisons sont soumises au droit suisse.

Le for juridique est le siège social de MSD Animal Health.