CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent à l'ensemble des commandes effectuées auprès de la société **Hollister France inc**, une société de droit étranger, enregistrée sous le numéro SIRET 402202733, située au 100/101 terrasse Boieldieu 92042 Paris la Défense (« Hollister ») ; par toute personne morale (« L'Acheteur »). Ils seront respectivement désignés « la Partie » ou « les Parties ».

Article 1 - Objet

Ces CGV ont pour objet de définir les modalités applicables à toutes commandes de dispositifs médicaux (« Produits ») passées auprès de Hollister. Toute commande de Produits implique que l'Acheteur ait préalablement créé un compte. L'Acheteur reconnaît les avoir lues et acceptées lors de la création de son compte, et par conséquent au moment de toute commande effectuée auprès de Hollister.

Article 2 - Conditions de traitement de commandes

Lors de la première commande par l'Acheteur, ce dernier doit contacter en amont Hollister pour remplir la fiche de création de compte et transmettre les documents nécessaires.
Toute commande doit exclusivement être transmise à commandes@hollister.com ou par fax au 0800 94 28 28 (numéro gratuit) ou via EDI sous le code robot 226. Elle doit être effectuée sous la forme d'un bon de commande et doit à minima comprendre le nom de la société ainsi que le compte client SAP, le nom et la qualité de la personne émettrice ; l'adresse de livraison avec un numéro de téléphone ; l'adresse de facturation ; les références des produits avec les quantités exprimées en unité de vente. Par défaut, l'unité de vente est égale à une boîte.

Article 3 - Livraison des commandes

Toute commande pouvant être envoyée en express et validée par Hollister avant 11h (jours ouvrés) sera expédiée le jour même depuis l'entrepôt et livrée sous 48 heures. Ce délai est donné à titre indicatif et ne constitue pas un engagement ferme de la part de Hollister, notamment en cas de force majeur. L'Acheteur recevra un accusé de réception lorsque la commande aura été validée (pour activation de l'accusé de réception, l'Acheteur doit en faire la demande lors de la création de son compte). Les retards éventuels ne donnent pas le droit au Client d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages-intérêts pour quelque cause que ce soit.
Lors de la livraison des produits par le transporteur, l'Acheteur devra signer et tamponner le bon de livraison pour approuver la bonne réception et le cas échéant émettre des réserves.

Article 4 – Litiges

La livraison des Produits auprès du Client peut faire l'objet de certains litiges et doivent être remontés à Hollister dans les 72h suivant la réception des Produits conformément à l'article L1333-3 du Code du commerce.
En cas de constat de colis endommagé lors de la réception de la livraison, l'Acheteur doit formuler des réserves. Ces réserves doivent être justifiées, claires et précises et être apposées sur le Récépissé de livraison en indiquant la date, le nombre de colis abimés, les références et les quantités des produits concernés ainsi que la description du motif du litige (colis endommagé refusé - colis abimé accepté pour tri). Pour être valables, les réserves doivent être formulées suivant les conditions du transporteur.

Si le colis est gravement endommagé, l'Acheteur est en droit de le refuser. En revanche, lorsque le défaut est mineur, l'Acheteur s'engage à accepter la livraison et à conserver le colis en vue d'un tri ultérieur, signifié sur les réserves.

Toute réserve doit être signée et tamponnée par la personne en charge de la réception des produits. L'Acheteur doit impérativement transmettre ces informations (déclaration du litige Client, ses réserves et les photos des colis abimés (intérieur et extérieur)) à l'adresse service.clients@hollister.com. Les photos des colis endommagés, qu'ils aient été refusés ou acceptés, doivent être nettes et permettre d'apprécier l'ampleur et le type de dégradation des Produits. Hollister se réserve le droit de refuser le litige si les photos sont inexploitables.

Les colis endommagés refusés feront l'objet d'un avoir à réception de la marchandise à notre entrepôt.
Les colis abimés acceptés pour tri par l'Acheteur, feront l'objet d'un avoir après la confirmation par Hollister du caractère inutilisable des Produits. L'Acheteur s'engage alors à transmettre un certificat de destruction demandé par Hollister.

Lorsque le litige est constaté après la réception (par exemple : boîte endommagée à l'intérieur du colis, erreur de commande), l'Acheteur doit toujours en informer Hollister dans un délai maximum de 72 heures à compter de la réception, en adressant un email à service.clients@hollister.com. Cette notification doit être accompagnée de tous les éléments de preuve nécessaires (déclaration de litige et photos) afin que Hollister puisse traiter la réclamation. Une fois le litige ouvert, il sera clôturé au bout d'un (1) mois si les pièces nécessaires n'ont pas été transmises à Hollister.

Article 5 - Reprise

Hollister n'accepte pas les reprises qui sont à l'initiative du Client. Une reprise pourra être prévue seulement dans les cas où la faute de Hollister est avérée (erreur sur la commande, litige sur le Produit). Si la responsabilité de Hollister est reconnue dans le cadre d'un litige, les instructions de reprise seront communiquées au Client afin de procéder au remboursement.

Article 6 – Réclamations sur la qualité d'un produit

Lorsque l'Acheteur a eu un retour patient ou s'est aperçu d'un défaut de qualité sur un produit, il devra remplir le formulaire adressé par Hollister et l'envoyer à l'adresse : assistance.conseil@hollister.com. Toutes les descriptions et preuves seront nécessaires pour que la demande puisse être traitée. En cas de constat avéré de non-conformité, Hollister indemnisera l'Acheteur en procédant à l'envoi d'un produit de remplacement.
En application du Règlement (UE) 2017/745 et conformément à l'article 11 des présentes CGV, l'Acheteur et Hollister assument chacun une responsabilité en tant que distributeur concernant les réclamations liées à la conformité des Produits. L'Acheteur s'engage à prévenir Hollister dans les 72 heures dès constatation pour toute réclamation liée à un produit. Si le défaut peut avoir un danger pour la santé ou la sécurité du patient, et peut être un cas de matériovigilance l'Acheteur doit prévenir Hollister immédiatement dès constatation et le cas échéant à toute autorité compétente. Lorsqu'un cas de matériovigilance a été avéré, Hollister ou une autorité pourra décider d'un rappel de lots. Hollister pourra demander un retour des produits à sa charge ou un certificat de destruction concernant ses produits au Client. L'Acheteur devra coopérer avec Hollister. L'Acheteur doit également tenir un registre des réclamations.

Article 7 – Prix et paiement

Les prix de vente applicables sont fixés et communiqués par Hollister au Client. Ils s'entendent en euros, hors taxes.
Ils peuvent être révisés à tout moment sous réserve de respecter la réglementation en vigueur sous un délai de prévenance d'un (1) mois auprès du Client.
Hollister offre les frais de port pour toute commande passée avec un minimum de 300 € HT. Si ce montant n'est pas atteint, des frais supplémentaires de 25€ seront facturés au titre de frais de gestion.

Article 8 – Délai de paiement

L'Acheteur s'engage à payer à 30 jours - fin de mois - dès l'édition de la facture, sauf disposition légale ou stipulation écrite contraire par Hollister. Le paiement se réalisera par virement ou prélèvement bancaire, en fonction de ce qui a été convenu avec Hollister. Pour un Client sous Proforma, il devra mentionner "PROFORMA "sur son bon de commande de façon visible afin que le service clients lui envoie la facture.
A défaut de paiement d'une seule des échéances prévues, toutes les sommes restant dues par l'Acheteur deviennent immédiatement exigibles, sans qu'aucune relance ne soit nécessaire. Hollister se réserve la possibilité de bloquer le compte du Client lorsqu'une échéance n'a pas été réglée par l'Acheteur.
En cas de retard de paiement et sans besoin d'une mise en demeure préalable, l'Acheteur pourra être soumis à des intérêts de retard qui seront comptabilisés dès le lendemain de l'échéance. Ces intérêts seront appliqués conformément à l'article L441-6 du Code du commerce et pourront être jusqu'à trois (3) fois le taux légal. Une indemnité forfaitaire de recouvrement peut également être appliquée, qui est égal à 40 €, sous réserve d'une modification du décret. Lorsque ces frais sont supérieurs à ce montant, Hollister pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Article 9 - Rupture de produits

En cas de rupture de stock, l'Acheteur peut contacter le service clients de Hollister pour connaître la date de disponibilité du produit ou obtenir la référence des produits de substitution proposés par le laboratoire. Les produits commandés en rupture seront expédiés dès leur remise en stock et ne seront pas supprimés de la commande, sauf demande écrite du Client.

Article 10 – Responsabilité

Hollister s'engage à assurer la conformité des Produits conformément à la réglementation applicable lors de leur mise sur le marché. Hollister ne pourra pas être tenu responsable des dommages résultants d'une utilisation non conforme des produits ou en cas de modification des produits après livraison.
L'Acheteur est responsable des Produits lors de la réception dans son entrepôt. Il doit donc assurer les conditions de stockage et la bonne distribution des Produits auprès de ses propres clients.
L'Acheteur peut communiquer sur les Produits Hollister tant qu'il respecte les exigences règlementaires. Il pourra contacter Hollister pour toute question sur ces communications.

Article 11 – Respect des règlementations

Hollister et l'Acheteur agissent en qualité de distributeurs au sens du Règlement (UE) 2017/745 relatif aux dispositifs médicaux. À ce titre, chacun s'engage à respecter l'ensemble des obligations qui leur incombent en vertu de ce règlement. Les Parties reconnaissent leur responsabilité respective dans la gestion des réclamations et s'engagent à coopérer activement pour assurer la traçabilité, la sécurité et la conformité des dispositifs médicaux distribués.

Hollister et l'Acheteur s'engagent à respecter les réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, notamment en disposant d'un programme de conformité adapté. Ils déclarent également se conformer aux règles encadrant leurs interactions avec les professionnels de santé, conformément aux exigences légales.

Article 12 – Opposabilité

Ces CGV remplacent les anciennes CGV et sont applicables et soumises au Client pour toute nouvelle commande passée. Dans le cas où Hollister et l'Acheteur signeraient un contrat, il viendrait en complément de ces CGV.

Article 13 – Protection des données personnelles

Conformément au règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), les données collectées dans le cadre de la relation commerciale sont nécessaires au traitement des commandes, à la gestion des livraisons, à la facturation et à la relation client.
Hollister agit en tant que responsable de traitement.
Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale, et peuvent être transmises à des prestataires ou sous-traitants liés contractuellement à l'entreprise, uniquement pour les besoins du traitement.
L'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement, qu'il peut exercer en contactant le responsable du traitement.
En cas de litige, il peut saisir la CNIL.
Il peut contacter à tout moment le référent de la protection des données à l'adresse : privacy@hollister.com.

Article 14 - Clause de réserve de propriété

Les marchandises livrées demeurent la propriété du vendeur jusqu'au complet paiement de leur prix. L'Acheteur supportera toutefois la responsabilité des Produits lors d'acceptation du bon de livraison. Hollister peut reprendre les Produits lorsque l'échéance n'a pas été payée par l'Acheteur.

Article 15 – Juridiction

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français. Tout litige concernant l'application ou l'exécution de ces CGV sera de la compétence des Tribunaux de Paris.

Article 16 – Dispositions applicables DROM-COM- POM

Les CGV s'appliquent aux clients situés dans les DROM-COM-POM, sous réserve des dérogations spécifiques de cet article 16. Hollister pourra être tenu responsable jusqu'à la remise des Produits au transitaire, avec qui l'Acheteur aura contractualisé.
Les produits livrés dans les DROM-COM-POM ne pourront faire l'objet d'aucun retour.