

**Nous contacter**

**Service Relation Client Cosmétique**

Tél. : 03 89 69 68 26 - Fax : 03 89 69 68 47

**Comptabilité Clients**

Tél. : 03 89 69 68 52 - Fax : 03 89 69 68 63

**Laboratoires Weleda**

9 rue Eugène Jung - 68330 Huningue



**AVOIR N° AVC012407002785**

**Client :** C68927

**Date :** 24/07/2024 3:56

**Page :** 1 / 1

Pièce origine :

**Adresse de livraison :**

C68927  
STEFAN & SAURON  
PHIE DE LA LAOUVE  
291 CHEMIN DU PRUGNON  
83470 ST MAXIMIN  
France

C68927  
STEFAN & SAURON  
PHIE DE LA LAOUVE  
291 CHEMIN DU PRUGNON  
83470 ST MAXIMIN  
France

392

CIP/ACL	Désignation	Contenance	Quantité	Prix public conseillé	Prix achat H.T brut	Remise %	Prix achat H.T net	Montant H.T net	Code TVA
	OP TRADE COSMETIQUES		1,00	0,00	15,00		15,00	15,00	01

Code TVA	Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant TTC
001	15,00	20,00	3,00	18,00
Total HT Net : 15,00			Total TVA : 3,00	
NET A PAYER TOTAL TTC : -18,00 EUR				

Mode de règlement : Traite Directe 30 jours DDF ; sans escompte

Date de règlement : 24/07/2024

En cas de défaut ou de retard de paiement, une lettre de change correspondant au montant exigible augmenté des frais de recouvrement de 40 € HT et d'une majoration (3 fois le taux d'intérêt légal) pourra, sans préavis, être présentée sur le compte du client - Voir conditions générales de ventes au verso.  
Laboratoires Weleda - 9 rue Eugène Jung, CS 20152, 68331 Huningue Cedex - S.A. à Conseil d'administration au capital de 3 400 000 €  
RCS Mulhouse 945 850 246 - SIRET 945 850 246 00014 - Lieu de juridiction : Mulhouse - N° d'identification TVA : FR 50 945 850 246  
Banque Populaire Alsace-Lorraine-Champagne : IBAN : FR76 1470 7000 0155 2139 7411 677 - BIC : CCBPFRPPMTZ  
H.S.B.C. Mulhouse : IBAN : FR 3005 6002 1002 1022 0523 075 - BIC : CCFRFRPP

C68927 24/07/2024  
AVC012407002785 EUR -18,00

Papillon à découper, à joindre à votre règlement à :  
Laboratoires Weleda - Comptabilité Clients  
CS 20152 - 68331 Huningue Cedex

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES (Applicables à compter du 01/01/2023)

## 1 - GENERALITES

1.1 Les présentes conditions générales de vente (« **CGV** ») sont applicables aux ventes de Produits aux CLIENTS professionnels de la société WELEDA, société anonyme sise 9 rue Eugène JUNG 68330 HUNINGUE et immatriculée au RCS de MULHOUSE sous le numéro 945 850 246 (ci-après « **WELEDA** »).

Du fait de la nature et du statut des médicaments prescrits, des enregistrements homéopathiques et des préparations magistrales (ci-après les « **Médicaments Experts** »), les conditions applicables à ces derniers peuvent dévier. Par conséquent, pour les Médicaments Experts, il est renvoyé au paragraphe des présentes CGV intitulé « Conditions Médicaments Experts » qui figurent en fin de document et seront applicables spécifiquement et exclusivement à la vente de ces Produits lorsqu'ils diffèrent des autres Produits WELEDA.

Tout CLIENT doit répondre à l'un des deux critères suivants pour prétendre être en relation commerciale avec WELEDA : être ou employer un professionnel de santé au sens de la réglementation, ou, en cas de CLIENT ayant la qualité de Distributeur (acheteur-revendeur de produits) : attester la présence d'un pharmacien sur le point de vente ou, à défaut, proposer dans son catalogue ou point de vente une majorité de produits certifiés Bio et distribués dans le cadre d'une distribution sélective ou spécialisée.

1.2 Les présentes CGV sont systématiquement remises ou adressées au CLIENT pour lui permettre de passer commande (par le biais du « Service de la Relation Client WELEDA », ou des délégués commerciaux WELEDA), étant rappelé que toute passation de commande vaut prise de connaissance et acceptation des présentes CGV, quelles que soient les conditions générales d'achat du CLIENT qui ne sont pas opposables à WELEDA.

Les présentes CGV sont le cadre des négociations commerciales, et WELEDA se réserve le droit de ne pas satisfaire à toute demande dérogatoire aux présentes.

1.3 Si l'une des clauses des présentes CGV se trouvait nulle ou annulée, les autres clauses n'en seraient pas pour autant annulées. Le fait que WELEDA ne fasse pas application à un moment donné d'un quelconque article des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renoncement à s'en prévaloir ultérieurement.

1.4 La Marque « WELEDA » ne peut pas être utilisée par un CLIENT distributeur pour identifier son site Marché s'il n'a pas obtenu au préalable l'accord de WELEDA pour un tel usage, à titre d'enseigne ou de dénomination du site.

1.5 WELEDA peut s'opposer à l'utilisation même non déloyale de sa Marque pour un motif légitime tel que la modification ou l'altération du produit ou de son conditionnement, ou en cas d'altération ou risque d'altération de l'image et/ou du positionnement de la Marque WELEDA.

## 2 - COMMANDES

2.1 Tout bon de commande doit mentionner, notamment : les références, la désignation du produit, la quantité, le prix convenu, les conditions de paiement, le lieu et la date de livraison ou de l'enlèvement s'il est autre que le lieu de facturation. Toute commande écrite du CLIENT est ferme et définitive.

Les commandes sont réceptionnées, traitées aux horaires habituels d'ouverture de WELEDA. Toute commande réceptionnée au-delà sera prise en compte le premier jour ouvré suivant.

Seule la Direction des Ventes de la société WELEDA est habilitée à consentir à annuler une commande, sous réserve toutefois qu'une demande dûment motivée lui soit adressée par le CLIENT au plus tard 1 mois avant la date de livraison prévue. Les conditions commerciales seront alors recalculées aux réelles conditions d'achat.

La Direction des Ventes de WELEDA se réserve le droit de refuser des commandes sur des offres spéciales ou campagnes à tout CLIENT qui aurait au cours des derniers mois refusé ou annulé de manière répétitive ses commandes.

Ce CLIENT se verrait alors appliquer les conditions de réassort seul.

Tout ajout ou modification de la commande ne lie WELEDA que si la Direction des Ventes l'a accepté par écrit.

2.2 Pour lier WELEDA, le bon de commande doit faire l'objet d'une acceptation expresse, ou ne pas avoir été expressément refusé dans un délai de 1 semaine à compter de sa réception.

2.3 Cette acceptation est notamment subordonnée à l'absence de demande anormale et au respect de conditions d'encours fixées par WELEDA. WELEDA pourra néanmoins subordonner son acceptation de la commande à l'application de conditions particulières de paiement et/ou à un ou plusieurs garanties (cautions etc.) notamment si des incidents de paiement se sont précédemment produits, ou dans l'hypothèse d'une mauvaise cotation du CLIENT.

2.4 Les commandes de Produits d'un montant inférieur à 300 € HT brut se verront appliquer des frais de port et d'emballages forfaitaires de 29 € HT.

2.5 Le montant minimum de toute commande à destination des Drom-Cm est de 1200€ HT.

2.6 Seules les rétrocessions de Produits dans un même circuit de distribution sont autorisées. Le non-respect de cette règle pourrait entraîner l'application de l'article 8 (Résiliation, suspension).

## 3 - LIVRAISON ET RECEPTION DES MARCHANDISES, PRIX

3.1 Les mentions portées sur les catalogues, prospectus et plus généralement tous documents commerciaux ne sont données qu'à titre indicatif et valables à un instant donné. WELEDA se réserve le droit d'apporter toutes modifications de présentation, de forme, de dimension ou de prix à ses Produits.

3.2 Le prix facturé est celui du tarif en vigueur le jour de la prise de commande traitée aux horaires d'ouverture habituels du service en charge et aux conditions explicites sur ledit tarif. Il est précisé qu'un tarif a une durée de validité moyenne d'1 an à compter de son émission, et est applicable pour des livraisons dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date de réception de la commande, sauf accord dérogatoire. Les CLIENTS professionnels bénéficient d'une remise de 18% sur le tarif public en vigueur à condition de disposer en permanence dans le point de vente de minimum deux gammes de produits Weleda. Il est expressément prévu que dans l'hypothèse d'une hausse sensible du coût des matières premières et/ou emballages et/ou de l'énergie entre la commande du CLIENT et la date de livraison des Produits, WELEDA sera en droit de répercuter l'intégralité de la hausse de ces coûts sur le prix des Produits.

3.3 Les livraisons, sauf indications contraires de WELEDA, sont effectuées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception complète de la commande. Toutefois, le délai de livraison est indicatif et approximatif, et, n'étant pas un engagement de résultat, ne saurait engager la responsabilité de WELEDA.

3.4 La livraison est effectuée soit par la remise directe des marchandises au CLIENT, soit par simple avis de mise à disposition, soit par la délivrance des marchandises à un expéditeur ou à un transporteur. Le CLIENT s'engage donc à souscrire un contrat d'assurance garantissant les risques de pertes, destruction ou vol des marchandises ci-dessus désignées.

3.5 Les marchandises voyageant aux risques et périls du CLIENT, il lui incombe de les vérifier à l'arrivée, de faire toutes réserves nécessaires auprès du transporteur, et le cas échéant, d'exercer tout recours contre celui-ci.

3.6 Le contrôle des marchandises doit avoir lieu dans les 72 heures qui suivent la livraison. Exceptionnellement pour les clients du circuit e-commerce (sites de vente en ligne), le délai de contrôle des marchandises à la réception et de déclaration d'éventuels écarts est de 7 jours ouvrés à partir de la réception des dites marchandises.

3.7 La mise en place des Produits en magasin de vente incombe exclusivement au CLIENT et est placée sous sa seule responsabilité.

3.8 En cas d'opération promotionnelle portant sur un lot de Produits, il est formellement interdit au CLIENT distributeur de procéder au « délogage ». De même, dans ce cas, le CLIENT distributeur devra obligatoirement disposer de l'unitaire du Produit correspondant et le proposer à la vente.

3.9 Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, le CLIENT devra informer WELEDA par lettre recommandée avec accusé de réception ou par fax confirmé par courrier, dans le délai fixé ci-dessus, de tous vices apparents ou défauts de conformité des Produits livrés. Passé le délai fixé ci-dessus, toute réclamation de quelque nature que ce soit sera considérée comme irrecevable. En l'absence de réserves ou en cas de réserves tardives voire irrégulières, les livraisons sont présumées conformes au bon de livraison et avoir été correctement effectuées au moment de la réception des Produits.

3.10 Le défaut de conformité d'une partie de la livraison ne dispense pas le CLIENT de son obligation de payer les Produits pour lesquels il n'existe aucune contestation. Aucun retour ou refus de marchandises ne peut être fait sans accord préalable de la Direction des Ventes de WELEDA. En cas de refus sans motif et sans accord préalable de la Direction des Ventes, une pénalité forfaitaire de 150 € HT par commande sera appliquée.

3.11 Toute annulation de commande non formellement acceptée par la Direction des Ventes, ou tout refus de livraison, donnera lieu, outre les éventuelles actions en dommages et intérêts, à la facturation d'une somme forfaitaire de 150 € HT pour compenser les frais supportés par WELEDA.

3.12 Si les délais de livraison sont communiqués, ils le sont à titre indicatif. Il s'ensuit que les retards éventuels ne peuvent justifier en aucun cas l'annulation de la commande, ni l'application de pénalités par le CLIENT, ou engager la responsabilité de WELEDA.

3.13 Aucune compensation avec le prix de vente ou à WELEDA dans l'hypothèse où le CLIENT, du fait de l'existence d'accords spécifiques, appliquerait des pénalités pour non-respect des délais de livraison ou livraison non-conforme.

## 4 - PAIEMENT

4.1 Le CLIENT recevra des factures électroniques dans les conditions définies à l'article 289 VII 1° du Code général des impôts. Le service comptabilité clients communiquera les informations de connexion au portail [www.weleda.fr/portalfactures](http://www.weleda.fr/portalfactures) à tout moment. Toutefois, s'il le souhaite et sur demande, une édition « papier » d'une facture ou d'un avoir demeure possible ; dans ce cas WELEDA se réserve le droit de facturer au CLIENT des frais de traitement de 2€.

Dans ce cadre, seule la facture électronique hébergée par WELEDA a valeur d'original au sens de la réglementation fiscale. Elle est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis. Elle est sécurisée au moyen d'une signature électronique. L'hébergement des factures émises sous format électronique n'exonère pas le CLIENT de ses obligations légales d'archivage de ses factures électroniques dans leur format original, des signatures électroniques qui leur sont liées ainsi que des certificats électroniques nécessaires à la vérification des dites signatures, par ses propres moyens conformément aux dispositions de l'article L102 C du Livre des procédures fiscales.

4.2 Les factures enregistrées sur le code client « Cxxxxx », qu'elles soient papier ou sous format électronique, sont payables à 30 jours date de facture, par virement bancaire ou traite. Aucun escompte n'est consenti pour un paiement anticipé.

Le délai de paiement des factures à destination des territoires Drom-Cm ne peut pas excéder 90 jours date de facture.

4.3 WELEDA se réserve la possibilité de modifier (jusqu'à supprimer) le montant d'encours éventuellement accordé au CLIENT à tout moment, et d'exiger un paiement comptant le cas échéant, notamment en cas d'incident de paiement ou d'informations financières défavorables. En cas de dépassement du montant de l'encours autorisé, WELEDA se réserve le droit de demander pour toute nouvelle commande, ainsi que pour les commandes en cours non honorées, le règlement en avance du prix des Produits commandés sur présentation de facture(s) pro forma avant toute livraison. En outre, le CLIENT accepte de fournir à tout moment les garanties de sa solvabilité, notamment si la situation économique et/ou son crédit se détériorent. Faute de recevoir ces garanties, WELEDA est en droit de résilier sans dommages et intérêts les commandes et contrats en cours.

4.4 En cas d'incident de paiement avéré, WELEDA se réserve le droit de demander pour toute nouvelle commande et/ou pour les commandes en cours, le règlement du prix des Produits commandés sur présentation de facture pro forma avant toute livraison.

En cas de contentieux amiable ou judiciaire, tout règlement de remise de fin d'année sera conditionné au règlement complet et définitif du litige ouvert.

4.5 En application de l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement donnera lieu de plein droit à l'application de pénalités de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal, sans que cette clause nuse à l'exigibilité de la dette. Le taux légal sera celui du 1er janvier de l'année pour le premier semestre et celui du 1er juillet pour le second semestre. La dette sera en outre majorée, le cas échéant, des frais de recouvrement à la charge du CLIENT d'un montant minimum de 40 € HT, et une indemnisation complémentaire pourra être appliquée au titre de l'intervention du service contentieux de WELEDA.

4.6 Lors de paiement par lettre de change, WELEDA émettra une lettre de change relevé magnétique. En cas de défaut de paiement à échéance, l'intégralité des sommes dues deviendra immédiatement exigible. Si des traites impayées se succèdent, WELEDA se réserve le droit de facturer au CLIENT des frais de gestion de 25 € HT par impayé. En cas de demande de duplicata de facture en édition « papier », WELEDA se réserve le droit de facturer au CLIENT des frais de traitement de 2 € HT.

4.7 En cas de vente, de cession, de remise en nantissement ou d'apport en société de son fonds de commerce ou de son matériel par le CLIENT, comme dans le cas où l'un des paiements ou l'acceptation d'une des traites ne seraient pas effectués à la date, les sommes dues deviendraient immédiatement exigibles, quelles que soient les conditions convenues antérieurement.

4.8 Le CLIENT s'interdit de prendre motif d'une réclamation contre WELEDA pour différer le règlement d'une échéance en tout ou partie, ou pour apporter une compensation.

4.9 Le CLIENT s'interdit de faire de la compensation de paiement avec toute somme due à WELEDA sauf accord préalable et express de WELEDA.

## 5 - RESERVE DE PROPRIETE

WELEDA conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Le non-paiement, même partiel, d'une quelconque échéance pourra entraîner la revendication des Produits. Le droit de revendication s'exerce même dans le cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire de l'acheteur, dans les limites légales et réglementaires. En cas de revendication, la vente sera résiliée de plein droit. Le CLIENT devra à ses frais, risques et périls restituer les Produits impayés, après demande valant mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. La reprise de possession des Produits par WELEDA n'est pas exclusive d'autres procédures judiciaires que WELEDA pourrait exercer. Il est formellement interdit au CLIENT de donner les Produits sous réserve de propriété en garantie, nantissement ou d'y constituer une sûreté quelconque.

Le CLIENT s'oblige à stocker les Produits de la société WELEDA en bon état de conservation et de présentation, et individualisés jusqu'au paiement intégral du prix. Nonobstant les dispositions ci-dessus, le CLIENT assume néanmoins à compter de la livraison, au sens de l'article 3-4 des présentes, les risques de pertes ou de détérioration de ces biens ainsi que la responsabilité des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## 6 - CONFORMITE, GARANTIE

6.1 Les articles vendus par WELEDA bénéficient de la garantie contractuelle légale du vendeur.

6.2 Le CLIENT s'engage à respecter formellement, et en cas de cession à faire respecter, les prescriptions de stockage, de mode d'emploi, les préconisations qui figurent sur les emballages. Dans tous les cas, WELEDA se dégage de toute responsabilité, quelle que soit la cause, chaque fois que ces prescriptions et/ou préconisations d'utilisation, d'entretien et de stockage n'ont pas été respectées.

6.3 WELEDA ne peut être tenu comme responsable, notamment pour les cas où les Produits n'auraient pas été convenablement choisis, utilisés, ou lorsque les dommages sont dus à une manipulation ou un stockage non-appropriés. Les dépôts de marchandises chez le CLIENT sont sous toute responsabilité de celui-ci. Tout défaut ou malfonction des Produits livrés reconnu après examen contradictoire n'oblige WELEDA qu'au remplacement, à titre gratuit, des Produits reconnus défectueux, à l'exclusion de tout dommage indirect, perte d'exploitation ou préjudice complémentaires. En cas d'enlèvement des Produits par le CLIENT, les Produits sont réputés avoir été contrôlés au moment de l'enlèvement.

6.4 Les Produits, lorsqu'ils sont défectueux, doivent être retournés à WELEDA après accord de ce dernier, et dans leur emballage d'origine, pour échange. WELEDA ne saurait être engagé par une quelconque extension de garantie offerte par un Distributeur.

6.5 La responsabilité de WELEDA est strictement limitée aux obligations ainsi définies et il est de convention expresse que WELEDA ne sera tenu qu'aux dommages directs, aucune indemnisation pour dommages immatériels ou indirects tels que notamment manque à gagner, perte d'utilisation ou de revenu, réclamation de tiers ne pouvant lui être réclamée.

## 7 - CAUSE D'EXONERATION, FORCE MAJEURE

Constitue une cause d'exonération de la responsabilité de WELEDA tout cas de force majeure ainsi que tout événement, prévisible ou non au moment de la vente, qui se trouve raisonnablement hors de son contrôle, dont il ne peut empêcher ou prévenir les effets et qui est de nature à l'empêcher temporairement ou définitivement d'accomplir en tout ou partie ses obligations contractuelles comme tenu de la diligence normale que l'on peut requérir de lui. Ainsi notamment : la grève, le blocage des routes, la rupture d'approvisionnement, la neige, l'incendie, l'inondation, une épidémie ou un confinement, sans que cette énumération ait un caractère limitatif.

WELEDA informera le CLIENT de toute cause d'exonération par écrit et dans les meilleurs délais. L'événement constitutif d'une cause d'exonération aura pour effet de suspendre l'exécution de l'obligation à la charge de WELEDA. Les délais contractuels étant prorogés d'une durée égale à celle des effets de cet événement, aucune indemnité ne sera due au CLIENT de ce fait. Néanmoins, si les circonstances à l'origine de la suspension du contrat se prolongent pendant plus de 2 mois, chaque partie aura la faculté de demander la résiliation de la vente, à l'exclusion de toute indemnité.

## 8 - RESILIATION, SUSPENSION

En cas d'arrêt de l'activité commerciale du CLIENT par maladie, décès ou toute autre cause de dissolution de la société contractante, de cession, de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, enfin de retard dans les paiements, WELEDA a le droit, sans mise en demeure préalable, d'arrêter les livraisons, de résilier les marchés ou d'exiger des garanties pour en poursuivre l'exécution.

A défaut de paiement à un seul des termes convenus, la vente sera résolue de plein droit, 8 jours après une simple mise en demeure restée sans effet, adressée par WELEDA au CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans préjudice de tous autres dommages et intérêts, le CLIENT, outre son obligation de restituer les Produits, devra à WELEDA une indemnité de résiliation fixée à 15% du montant hors taxes des factures non payées.

## 9 - CONTESTATIONS

A défaut d'accord amiable, il est de convention expresse que tout litige relatif au contrat sera de la compétence exclusive de la Chambre Commerciale du Tribunal judiciaire de Mulhouse, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## 10 - PROTECTION DES DONNEES

Le CLIENT est informé que les données à caractère personnel suivantes sont collectées et font l'objet d'un traitement par WELEDA : dénomination du CLIENT (lorsque celui-ci permet l'identification de son propriétaire personne physique), nom et prénom d'un/de(s) contact(s), adresse(s) électronique(s) du CLIENT et du/des contact(s).

Ces informations sont indispensables au traitement des commandes et à la réalisation de la vente entre WELEDA et le CLIENT. Leur absence entraîne l'impossibilité pour le CLIENT de procéder à une commande.

Ces données font l'objet d'un traitement aux fins suivantes :

- Gestion de la commande, des retours et de la facturation ;
- Gestion des relations commerciales ;
- Livraison ;
- Traçabilité des Produits ;
- Amélioration et personnalisation des services que WELEDA propose au CLIENT ;
- Elaboration de statistiques commerciales ;
- Gestion des impayés et du contentieux ;
- Respect des obligations légales et réglementaires.

Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, données ou louées à des tiers, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire. Le CLIENT est toutefois informé que ces informations sont transmises au grossiste-répartiteur ou transporteur en charge de la livraison des commandes qui agit en tant que sous-traitant de WELEDA s'agissant du traitement des données personnelles dont il a connaissance. De même, en cas d'utilisation du logiciel Pharma ML par le CLIENT, ses données seront susceptibles d'être transférées à l'éditeur, agissant en qualité de sous-traitant de WELEDA.

Ces données sont hébergées en France chez WELEDA – 9 rue Eugène Jung – 68330 Huningue. Ces données sont conservées par WELEDA pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant les 10 ans qui suivent la dernière commande.

## Sécurité des données personnelles des clients

Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données, WELEDA s'engage à prendre toute précaution utile, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données personnelles du CLIENT et, notamment, empêcher que ses données personnelles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

## Droits des clients sur leurs données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données, le CLIENT et/ou la personne concernée dispose d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données le concernant. Il peut expressément s'opposer au traitement de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, il/elle peut écrire à : [dro@weleda.fr](mailto:dro@weleda.fr) en indiquant ses nom, prénom, adresse et ses références client. Le courrier doit être signé et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée au CLIENT et/ou à la personne concernée dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la demande. Enfin, le CLIENT et/ou la personne concernée est informé de son droit de saisir l'autorité administrative compétente s'il/elle estime que ses droits n'ont pas été respectés.

## Conditions Médicaments Experts

Les présentes stipulations sont parties intégrantes des CGV WELEDA. Elles définissent les conditions applicables aux Médicaments, lorsqu'elles diffèrent de celles applicables aux autres Produits WELEDA.

## 1 - CLIENTS

La vente des Médicaments est réservée aux officines, pharmaciens d'officines et grossistes-répartiteurs. En conséquence, le terme CLIENT ci-après devra s'entendre de ces seuls professionnels.

## 2 - COMMANDES, RECLAMATIONS

2.1 Le CLIENT peut passer commande de Médicaments auprès de WELEDA et des prestataires distributeurs :

- par télétransmission pré saisie uniquement (logiciel Cegedim) et/ou des prestataires distributeurs pour tout médicament expert excluant ainsi les médicaments (OTC ; DM ; Compléments alimentaires, Cosmétiques à orientation de soins)
- via le site professionnel Weleda .

Toute commande via le site professionnel WELEDA implique l'acceptation des Conditions générales d'utilisation du site et de la politique de confidentialité de WELEDA, dans lesquelles le CLIENT trouvera plus d'informations relatives au site professionnel.

2.2 Le défaut de réponse de WELEDA dans les délais de 24 heures ouvrées qui suivent la réception/l'enregistrement d'une commande vaut acceptation de la commande par WELEDA.

2.3 Pour toute réclamation touchant à une commande de Médicaments ou toute demande d'annulation de commande de Médicaments, le CLIENT doit adresser un courriel motivé accompagné des justificatifs au Service Après-Vente pharmaceutique à l'adresse [sav.pharmaceutique@weleda.fr](mailto:sav.pharmaceutique@weleda.fr), au plus tard 24 heures ouvrées à compter de la livraison.

WELEDA est libre d'accepter ou de refuser une réclamation ou une demande d'annulation, étant entendu que toute réclamation ou demande d'annulation tardive sera automatiquement rejetée.

2.4 Pour toute commande de préparation magistrale, le CLIENT devra au préalable avoir conclu un contrat de sous-traitance avec WELEDA, conformément aux dispositions du Code de la santé publique. Le CLIENT s'engage à s'assurer, préalablement à toute commande de préparation magistrale, que les conditions du Code de la santé publique relatives à l'établissement de la prescription médicale portant sur une préparation magistrale ont été respectées par le professionnel de santé prescripteur.

2.5 Toute commande de Médicaments d'un montant inférieur à 20 € HT se verra appliquer une participation à la prestation logistique forfaitaire de 4 € HT, sauf accord dérogatoire.

2.6 Le CLIENT pourra exceptionnellement demander en complément de sa commande la livraison de Produits autres que Médicaments. Le tout formera un ensemble indivisible, auquel s'appliqueront les CGV Médicaments.

## 3 - LIVRAISON ET RECEPTION DES MARCHANDISES

3.1 Les livraisons de Médicaments, sauf indications contraires de WELEDA, sont effectuées par l'intermédiaire d'un grossiste-répartiteur ou d'un transporteur, dans un délai de 48 heures à compter de l'acceptation de la commande par WELEDA, sauf conditions dérogatoires pour les DOM-TOM, la Corse et Andorre. Toutefois, le délai de livraison est indicatif et approximatif et, n'étant pas un engagement de résultat, ne saurait engager la responsabilité de WELEDA ni constituer un motif d'annulation de la commande par le CLIENT.

3.2 Les Médicaments voyagent aux risques et périls du CLIENT. Il incombe au CLIENT de les vérifier à l'arrivée, de faire toutes réserves nécessaires auprès du transporteur ou du grossiste-répartiteur, et le cas échéant, d'exercer tout recours contre celui-ci, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai de 24 heures ouvrées à compter de la livraison des Médicaments.

Si au terme de cette procédure, il apparaît que le transporteur ou le grossiste-répartiteur n'est pas responsable des pertes et avaries, hors cas de force majeure ou fait du CLIENT, WELEDA, après appréciation du bien-fondé des réclamations, pourra remplacer les Médicaments non conformes. En cas échéant, les retours de Médicaments seront effectués aux frais de WELEDA après acceptation expresse de celle-ci.

## 4 - PAIEMENT

Les factures, enregistrées dans le compte client pharmaceutique « xxxxx », qu'elles soient papier ou sous format électronique, sont payables à 30 jours date de facture, par virement bancaire ou traite. Aucun escompte n'est consenti pour un paiement anticipé.

## 5 - CONFORMITE, GARANTIE

Le CLIENT, s'engage à respecter formellement, et en cas de cession à faire respecter, les prescriptions de conservation, de posologie et les préconisations qui figurent sur les emballages. Dans tous les cas, WELEDA se dégage de toute responsabilité, quelle que soit la cause, chaque fois que ces dites prescriptions et/ou préconisations n'ont pas été respectées.