

Condizioni generali di vendita dell'azienda Allenspach Medical SA

1. Campo di applicazione

Le condizioni generali di vendita (di seguito indicati con «CGV») si applicano a tutti i negozi giuridici della Allenspach Medical SA (di seguito indicata con «AM»), ove non derogate da specifici accordi scritti.

Le CGV si applicano anche a tutti i negozi giuridici stipulati nell'ambito degli acquisti on-line effettuati sui siti proforce.ch e medtrade.ch (di seguito indicati con «Shop online»). Entrambi gli Shop online sono gestiti dalla AM.

2. Obbligazioni

L'offerta di prodotti e servizi si rivolge esclusivamente a una clientela che ha la residenza oppure la sede della ditta in Svizzera o nel Lichtenstein.

I prodotti e i prezzi nell'Shop online valgono come offerta. Questa offerta è comunque soggetta alle clausole risolutive del contratto nel caso di impossibilità di consegna oppure di erronea indicazione del prezzo.

Il contratto di compravendita dei prodotti e dei servizi della AM si ritiene stipulato nel momento in cui il compratore consegna l'ordine nello Shop online, in sede presso la AM, per telefono, per fax oppure per e-mail.

L'avvenuta ricezione di un ordine online è notificata al cliente attraverso una conferma dell'ordine generata automaticamente dalla AM e inviata all'indirizzo e-mail indicato dal cliente. La ricezione di questa conferma dell'ordine generata automaticamente non corrisponde alla conferma che il prodotto potrà effettivamente essere consegnato. Questa conferma indica al cliente semplicemente che l'ordine consegnato allo Shop online è arrivato e che è stato stipulato il contratto con la AM, sempre che siano poi verificate le condizioni per consegna e la corretta indicazione dei prezzi.

La conferma di ordini effettuati per telefono, e-mail, fax o lettera avviene di norma attraverso una conferma scritta dell'ordine.

Le consegne avvengono esclusivamente a indirizzi ubicati in Svizzera oppure nel Lichtenstein.

L'offerta nello Shop online è valida fintanto che il prodotto è reperibile tramite ricerca nello Shop online e/o presente in magazzino.

Per tutti gli ordini di prodotti che prevedono il requisito dell'età minima di 18 anni, il cliente conferma il rispetto di tale disposizione di legge con l'effettuazione dell'ordine stesso.

Le presenti CGV si ritengono accettate eseguendo l'ordine del prodotto o del servizio.

La AM da seguito all'ordine rispettando le CGV valide al momento dell'ordine stesso. Le CGV aggiornate sono disponibili sulla Homepage al link «CGV & Tutela della privacy». In caso di dubbi, sono valide le CGV pubblicate sulla Homepage al momento in cui è stato eseguito l'ordine.

La AM si riserva il diritto di modificare in qualunque momento le CGV. Sarà applicata la versione delle CGV valida al momento dell'ordine; tale versione non può essere modificata unilateralmente per l'ordine in questione. Condizioni opposte o diverse dalle presenti CGV previste dal compratore sono valide, solo se queste sono state espressamente accettate dalla AM in forma scritta.

3. Prodotti e prezzi

I prezzi di vendita sono espressi dalla AM in Franchi Svizzeri (CHF).

Tutti i prezzi di vendita pubblicati (fatta eccezione per quelli nello Shop online) sono in linea di massima senza l'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA). Sconti e costi di imballaggio e spedizione si basano sui principi stabiliti nei listini dei prezzi o sulle fatture.

L'importo minimo del valore della merce per ciascun ordine è di CHF 30.- Per tutti gli ordini con valore della merce inferiore a CHF 50.00, si applica al prezzo finale un supplemento per quantità minima di massimo CHF 10.00.

La AM si riserva espressamente il diritto di modificare i prezzi in caso di oscillazioni dei cambi oppure di adeguamenti dei costi di fornitura (trasporto, materie prime, ecc.), in ogni momento e senza alcun preavviso.

La riduzione dei prezzi dovuta a svuotamento del magazzino oppure a offerte speciali è valida solo per la durata dell'offerta o fino a esaurimento scorte.

Sono fatte salve le modifiche dell'assortimento, del modello, e il venduto.

Le immagini dei prodotti negli spot pubblicitari, nei prospetti, nello Shop online e così via sono a puro scopo illustrativo e non sono vincolanti.

Nel caso in cui un prodotto non sia disponibile, la AM può inviare al compratore un articolo in sostituzione che sia qualitativamente uguale e dello stesso valore monetario.

4. Disponibilità

La AM si impegna a indicare in maniera precisa e aggiornata la disponibilità e i tempi di consegna. Nonostante questo, può accadere che, a causa di difficoltà di produzione e/o di approvvigionamento della AM o dei subfornitori, ci possano essere dei ritardi nelle consegne. Tutte le indicazioni riguardanti la disponibilità e i tempi di consegna possono variare in qualsiasi momento e, quindi, non sono vincolanti.

5. Data di consegna

Con la conferma dell'ordine o del contratto, al cliente viene comunicata una data di consegna indicativa e provvisoria.

Nel caso in cui la AM o il fornitore sia in ritardo sulla consegna, il cliente (fatta eccezione per ordini speciali o merce non in magazzino) ha il diritto di recedere dal contratto, a partire dal 30^{esimo} giorno solare successivo alla data di consegna prevista inizialmente. In tal caso, la AM restituirà al cliente le somme pagate anticipatamente.

Nel caso in cui la consegna della merce ordinata dipenda da un fornitore e questa fornitura fallisca per motivi ai quali non siamo responsabili, la AM ha il diritto di recedere dal contratto. Lo stesso vale nel caso in cui la consegna sia impedita o resa decisamente più difficile o impossibile da forza maggiore o altri eventi imponderabili e la AM non ne è responsabile. In questi casi, il cliente viene informato immediatamente dell'impossibilità della consegna e le prestazioni già rese verranno immediatamente rimborsate.

Non sussiste il diritto a richieste ulteriori e in particolare a richiesta di danni nei confronti della AM o dei fornitori.

Le consegne parziali sono consentite e sono a discrezione della AM. I costi di consegna aggiuntivi così originati sono a carico della AM. In caso di ordinazioni con consegna a richiesta oppure di consegne parziali che avvengono su richiesta del cliente, i costi di ciascuna consegna parziale saranno addebitati separatamente al cliente, indipendentemente dall'importo della fattura.

6. Consegna e ritiro

La consegna avviene di norma con Post Pac Priority oppure secondo quanto stabilito dalla AM ed esclusivamente a indirizzi ubicati in Svizzera o nel Lichtenstein.

Di seguito i costi di spedizione:

Con un valore della merce inferiore a CHF 200.- c'è un costo aggiuntivo di CHF 8.-

Con un valore della merce superiore a CHF 200.- la consegna avviene gratis a domicilio

Per gli ordini nei nostri Onlineshops la consegna è domicilio gratuito.

Sono escluse le spedizioni con un peso superiore a 30 kg, la merce voluminosa, le prestazioni aggiuntive richieste dal cliente, le spedizioni costituite da più pacchi oppure spedizioni a rivenditori.

Il cliente può anche ritirare la merce direttamente presso la AM. In questo caso, il cliente verrà contattato appena la merce è pronta per il ritiro.

Nel caso in cui il cliente non ritiri i prodotti ordinati entro 14 giorni solari a partire dalla data in cui la merce è disponibile presso la nostra sede, la AM può recedere dal contratto o annullare l'ordine e addebitare al cliente il 20% del valore della merce ordinata come risarcimento, comunque non meno di CHF 50.–, oltre che l'eventuale deprezzamento del valore della merce ordinata.

Lo stesso vale nel caso in cui il cliente non accetti i prodotti ordinati alla data di consegna convenuta o indicata.

7. Obbligo di verifica

Il compratore ha l'obbligo di controllare immediatamente la merce da noi consegnata o da voi ritirata per verificarne correttezza, completezza e eventuali danni da trasporto.

In caso di consegna tramite spedizione, bisogna annotare eventuali danni da trasporto sulla bolla di consegna.

Danni da trasporto, consegne errate oppure incomplete devono essere notificate alla AM in forma scritta entro 5 giorni solari dal momento del ritiro oppure della ricezione. In caso di ritardo della notifica, la consegna viene considerata accettata e decade qualsiasi altra garanzia.

La AM declina qualsivoglia responsabilità per danni causati dal trasportatore. Nel caso in cui il cliente stabilisca danni all'imballaggio o al contenuto, è suo dovere notificarlo immediatamente dopo la ricezione al servizio consegne. Tutte le richieste inerenti a tali danni devono essere presentate al servizio consegne. In caso di danni, il cliente è obbligato a conservare tutti i cartoni e/o il materiale da imballaggio, affinché il servizio consegne possa esaminarlo insieme alla notifica del danno.

8. Prodotti con data di scadenza

Diversi prodotti medicinali presenti nell'assortimento della AM hanno una data di scadenza (soprattutto merce in confezione sterile). La AM si impegna, per quanto possibile, a spedire prodotti con una data di scadenza lunga. La AM detiene per questi prodotti scorte di magazzino adeguate anche nell'interesse del cliente (termini di consegna brevi, possibilità di forniture di piccole quantità ecc). Per tale motivo, è possibile che per alcuni prodotti durante il trasporto trascorra fino al 20% del periodo di conservazione indicato. Nel caso in cui si superi il 20%, la AM può comunque spedire la merce senza aver prima consultato il compratore, applicando uno sconto adeguato.

9. Responsabilità e clausola di esclusione di responsabilità

La responsabilità è conforme alle disposizioni di legge applicabili. Tuttavia, la AM esclude categoricamente qualsiasi responsabilità per colpa lieve, danni diretti e indiretti e danni impliciti e mancato profitto, mancato risparmio, danni da ritardo della consegna, o qualsivoglia azione e/o omissione da parte del personale della AM o del personale ausiliario della AM, sia contrattuale sia extracontrattuale.

La AM esclude, inoltre, la responsabilità per danni riconducibili alle seguenti cause:

- Stoccaggio, collocazione oppure utilizzo improprio dei prodotti, contrario ai termini del contratto oppure illegale;
- Utilizzo di accessori o di pezzi di ricambio non compatibili (ad es. alimentatore);
- Omessa manutenzione e/o modifiche improprie oppure riparazioni dei prodotti da parte del cliente o di terzi;
- Forza maggiore, in particolare danni da elementi naturali, umidità, caduta e urti i quali non sono da imputare alla AM, e provvedimenti amministrativi;
- Danni o danni indiretti da prestazioni (ad es. Interruzione della terapia) della AM, derivanti da responsabilità del cliente (ad es. danneggiamento del dispositivo preso a noleggio) oppure in seguito ad inadempimenti contrattuali (ad es. obbligo di pagamento);

Per vizi, ritardi nella prestazione e danni che derivano dall'esecuzione di prestatori d'opera (ad es. installazioni in loco), la responsabilità ricade sul prestatore d'opera incaricato dell'esecuzione.

10. Garanzia

La durata della garanzia per difetti e funzionalità dei prodotti ordinati è di 12 mesi a partire dalla consegna oppure dal ritiro, salvo accordi diversi stipulati in forma scritta.

La garanzia può essere eseguita dalla AM nelle seguenti modalità

- Riparazione gratuita;
- Sostituzione parziale o totale del prodotto con un prodotto dello stesso valore; (Con la sostituzione di un prodotto usato la durata della garanzia è di 1 anno.)
- Nota di credito al prezzo corrente (massimo al prezzo di vendita al momento dell'ordine);
- Riduzione.

Nel caso in cui la garanzia del produttore superi quella della AM, la AM concede anche quella.

Durante la verifica della richiesta di attivazione della garanzia, la AM a propria discrezionalità può mettere a disposizione del cliente un apparecchio sostitutivo (sostituzione con riserva). Questo avviene a condizione (sospensiva) che esista effettivamente un presupposto per l'attivazione della garanzia. In tal modo, il cliente diventa proprietario del prodotto sostitutivo solo nel momento in cui la garanzia viene concessa. Se la garanzia viene negata dalla AM, il cliente può acquistare l'apparecchio sostitutivo al valore del prodotto al momento della consegna, oppure il cliente ha l'obbligo di restituire l'apparecchio sostitutivo a proprie spese.

11. Riparazioni al di fuori della garanzia

I costi per una riparazione al di fuori della garanzia, come prevista al numero 10, sono a carico del cliente. Per apparecchi che non presentano difetti accertabili oppure che presentano vizi che ricadono nella fattispecie garantita come previsto al numero 10, la AM si riserva il diritto di addebitare in fattura al cliente i costi per la verifica per l'attivazione della garanzia e i costi di spedizione.

12. Rispedizione non imputabile

Rispedizioni che non sono imputabili ad alcun cliente o che non possono essere restituite al cliente, sono custodite per 6 mesi dalla AM e poi smaltite.

13. Merce in garanzia non ritirata o non imputabile

Se la merce, dopo l'attivazione della garanzia concessa secondo il paragrafo 10, non viene ritirata dal cliente presso la AM entro 6 mesi dalla spedizione dell'avviso di ritiro, la AM ha il diritto di disporre della merce e, eventualmente, di smaltirla.

14. Riserva della proprietà

La merce fornita resta di proprietà della AM fino al totale pagamento. La AM ha il diritto di eseguire l'iscrizione della riserva di proprietà nei pubblici registri, il cui costo è a carico del compratore. Prima del trasferimento della proprietà è inammissibile eseguire una costituzione di pegno, un trasferimento di proprietà a scopo di garanzia, una modifica oppure una riprogettazione senza un consenso esplicito da parte della AM.

15. Ritiro della merce e sostituzione della merce

Il ritiro di merce difettosa o errata presuppone, oltre alla notifica secondo quanto stabilito al paragrafo 7, che la merce sia restituita, entro 14 giorni solari dal ricevimento, completa e nella sua confezione originale.

E' obbligatorio allegare la bolla di consegna e la copia della fattura. Non si accetta la restituzione nel caso in cui la merce o la confezione sia danneggiata, sporca o contaminata, oppure se la data di scadenza è inferiore ai 12 mesi.

Il ritiro di merce senza difetti è possibile solo in via eccezionale e sulla base di un accordo scritto personalizzato. Non si ritira la merce neanche in caso di ordini di prodotti speciali (articoli non in assortimento oppure prodotti fabbricati secondo specifiche del cliente). I costi di spedizione per la restituzione di ordinazioni errate da parte del cliente sono a carico del cliente.

Rispedizioni sono accettate dalla AM solo se affrancate in modo adeguato. I costi per la rispedizione sono a carico del cliente, anche nel caso di garanzia o riparazioni. Nel caso di spedizioni non affrancate, si chiederanno al cliente i costi di spedizione e un importo forfettario di CHF 50.–.

Nel caso della richiesta di un cambio, ad es. perché la misura ordinata non è giusta, i nuovi costi postali (per la restituzione della merce errata e la nuova spedizione) sono a carico del cliente.

16. Annullamento dell'ordine

Gli ordini obbligano il cliente all'acquisto dei prodotti e dei servizi.

L'annullamento dell'ordine è possibile solo in casi eccezionali e sulla base di un accordo individuale scritto tra il cliente e la AM. A sua discrezione, la AM può accettare modifiche tardive dell'ordine o l'annullamento dello stesso da parte del cliente e addebitare in fattura al cliente una indennità d'inconvenienza pari al 20% del valore della merce ordinata e stornata, in ogni caso almeno CHF 50.–, e eventuali deprezzamenti che i prodotti stornati hanno subito da momento del loro ordine.

La AM informa immediatamente il cliente nel caso in cui, dopo l'ordine o dopo la stipulazione di un contratto secondo quanto stabilito al paragrafo 2, dovesse verificarsi una condizione risolutiva o l'impossibilità di consegna (totale o parziale). Se il cliente ha già pagato, l'importo gli viene restituito. Nel caso in cui il pagamento non fosse già stato eseguito, il cliente è liberato dall'obbligo di pagamento. Sono escluse ulteriori richieste dovute a ritardi di consegna o impossibilità di consegna secondo quanto stabilito al paragrafo 5.

17. Pagamento

Il cliente ha a disposizione tutte le modalità di pagamento elencate nello Shop online alla voce «Modalità di pagamento».

I pagamenti devono essere eseguiti in CHF.

Il pagamento in contanti è possibile solo per i prodotti della AM nel caso di un ritiro presso la sede della AM.

In linea di massima, il pagamento nello Shop online avviene attraverso carta di credito, pagamento anticipato oppure fattura. In caso di pagamento con la carta di credito, la AM può applicare una commissione fino al 3%.

Le spese aggiornate sono indicate in maniera chiara e dettagliata durante il processo dell'ordine. Per il pagamento eseguito con carta di credito o con altre tipologie di pagamento immediate, l'addebito avviene al momento dell'ordine.

In caso di pagamento anticipato, la spedizione avviene solo dopo il ricevimento del pagamento. I prodotti da magazzino della AM restano riservati fino alla scadenza del pagamento che dura almeno 14 giorni solari. Prodotti non disponibili in magazzino e che devono essere ordinati specificatamente per il cliente, vengono ordinati solo dopo il ricevimento del pagamento.

Nel caso di acquisto tramite fattura, il cliente è obbligato a saldare l'importo della fattura entro la data indicata sulla fattura stessa, dopo il ricevimento della fornitura senza qualsivoglia riduzione (o sconto).

Nel caso vi sia stata una restituzione parziale dei prodotti consegnati, l'importo della fattura può essere ridotto in maniera corrispondente.

Il cliente può, inoltre, eseguire il pagamento anche allo sportello bancario o postale. Dato che, sia la posta o la banca sia la AM elaborano questi pagamenti manualmente, trascorrerà circa una settimana finché il pagamento venga registrato sul conto del cliente. Per la trascrizione manuale e le spese di pagamento, al cliente viene

addebitato in fattura un importo pari a CHF 5.– come spese contabili. Al cliente conviene aggiungere CHF 5.– all'importo effettivo della fattura prima di pagare la somma allo sportello bancario/postale.

18. Ritardo di pagamento

Nel caso in cui il cliente sia in parte o totalmente inadempiente nel pagamento, tutti gli importi pendenti, che il cliente deve alla AM a qualsiasi titolo, saranno immediatamente esigibili (in caso di pagamento anticipato entro 8 giorni dal 1° sollecito di pagamento) e la AM può esigerli immediatamente e cessare la consegna di altri prodotti al cliente.

Per il 2° sollecito la AM può richiedere un'indennità d'inconvenienza pari a CHF 5.– e per il 3° sollecito un'indennità d'inconvenienza pari a CHF 20.–.

La AM può cedere in qualsiasi momento le fatture a una ditta incaricata all'incasso. La ditta incaricata può richiedere le somme pendenti a proprio nome e per proprio conto e può applicare costi di elaborazione e di gestione aggiuntivi.

Le comunichiamo che le informazioni sui pagamenti, in particolare quelle riguardanti crediti inconfutati e non pagati entro la data prevista, e quelle sull'esecuzione, come anche i dati anagrafici vengono comunicati, come informazioni commerciali, alla ditta incaricata dell'incasso per gli usi consentiti dalla legge. La ditta incaricata all'incasso utilizza i dati per verificare l'identità del cliente e la sua affidabilità creditizia e li comunica ai terzi autorizzati. Le esperienze di pagamento possono essere analizzate durante il processo decisionale dalle ditte incaricate all'incasso sulla base di modalità di calcolo statistico-matematiche, in particolare per la valutazione dell'affidabilità creditizia di una persona.

19. Clausole del cliente

Clausole del cliente contrarie o diverse rispetto a quanto stabilito nelle presenti CGV sono valide solo se sono state espressamente accettate dalla AM in forma scritta.

20. Riserva di modifiche

Sono fatte salve le modifiche dei prezzi in seguito a fluttuazioni dei cambi o adeguamento dei prezzi di consegna (trasporto, materie prime ecc.), modifiche che possono essere fatte in ogni momento e senza espresso preavviso.

La AM si riserva il diritto di apportare modifiche ai prodotti, senza alcun preavviso; tali modifiche sono esclusivamente di miglioramento dell'articolo e non compromettono lo scopo del contratto e sono ragionevoli.

La AM si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso le CGV. E' applicabile la versione delle CGV in vigore al momento dell'ordine, e tale versione non può essere modificata unilateralmente per l'ordine in questione.

21. Tutela della privacy

La dichiarazione della tutela della privacy (online alla voce «Dichiarazione della tutela della privacy») è parte integrante delle presenti CGV. Accettando la presenti CGV, il cliente accetta esplicitamente anche la dichiarazione della tutela della privacy.

22. Nullità parziale

La nullità di singole disposizioni delle presenti CGV non ha alcuna ripercussione sulla validità delle altre e sulla validità delle CGV nel loro insieme.

23. Avviso di copyright

Tutti i diritti, in particolare i diritti di autore delle presenti CGV, sono di proprietà della AM.

I nomi commerciali e i marchi depositati, come i logo ecc., sono di proprietà dei vari produttori.

E' vietata qualsiasi riproduzione, distribuzione o altri utilizzi se non espressamente autorizzati in forma scritta dalla AM. In caso di violazione di tale divieto, la AM si riserva il diritto di procedere per vie legali.

24. Diritto applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra la AM e i clienti sono sottoposti al diritto sostanziale svizzero.

Luogo di esecuzione e foro competente è 4710 Balsthal.

18 aprile 2018

Ultimo aggiornamento: marzo 2019