

## Condizioni generali di vendita e fornitura di Accord Healthcare AG

### 1. Ambito d'applicazione

- 1.1 Le presenti Condizioni generali di vendita e fornitura («condizioni») disciplinano la relazione contrattuale tra Accord Healthcare AG («Accord») e i suoi clienti. Con il conferimento di un ordine, il cliente accetta espressamente le condizioni come parte del contratto d'acquisto e di fornitura («contratto»).
- 1.2 Le condizioni si applicano a tutti i punti, salvo diversamente concordato per iscritto.

### 2. Prodotti e prestazioni

#### 2.1 Generale

Il contratto si considera stipulato con la conferma dell'ordine o con l'emissione della fattura. Le forniture e le prestazioni vengono elencate in via conclusiva nella conferma d'ordine o nella fattura.

#### 2.2 Ordini e fatturazione

Gli ordini dei clienti aventi diritto vengono presi in carico da Avosano Industry Service AG («Avosano») per conto di Accord o direttamente da Accord. Gli ordini possono essere effettuati per iscritto (via e-mail).

Accord declina qualsiasi responsabilità per errori o inconvenienti nella trasmissione degli ordini. Le fatture sono emesse a nome di Accord.

### 3. Condizioni di fornitura

#### 3.1 Condizioni di fornitura

- 3.2 Per ogni ordine, indipendentemente dal valore della fattura, viene aggiunta una maggiorazione di CHF 25.- sui costi di trasporto. Qualora un prodotto non sia disponibile al momento dell'ordine, il cliente viene informato di ciò all'indirizzo di consegna che ha comunicato. In caso di ritardo nella consegna, non si accetta la rinuncia del cliente alla fornitura.

#### 3.3 Termini generali di fornitura

Gli ordini tramite Avosano vengono generalmente consegnati come indicato di seguito:

ordine entro le ore 13.30, consegna il giorno lavorativo successivo  
ordine dopo le ore 13.30, consegna il secondo giorno lavorativo successivo

Consegne express

Le consegne express sono generalmente possibili. Le condizioni, in particolare tempi e costi, vengono concordate individualmente con il cliente. Le consegne express sono sempre soggette a costi aggiuntivi; l'importo sarà comunicato anticipatamente da Accord.

#### 3.4 Bolla di consegna

Con ogni fornitura, il cliente riceve una bolla di consegna nella quale sono indicati i prodotti forniti, la quantità ed eventuali merci arretrate. Queste ultime vengono consegnate non appena i prodotti tornano disponibili.

#### 3.5 Accettazione della fornitura

Se il cliente non accetta la fornitura nel giorno di consegna previsto o rinvia il termine di consegna, Accord ha la facoltà di conservare a magazzino i prodotti a spese del cliente.

Accord provvederà a un imballaggio adeguato per il trasporto, in conformità con i requisiti della Buona Pratica di Distribuzione («GDP»). Lo smaltimento dell'imballaggio è responsabilità del cliente ed è a suo carico.

#### **4. Limitazioni di consegna**

- 4.1 I prodotti soggetti a limitazioni di fornitura (ad es. anestetici) vengono consegnati al cliente solo qualora siano presenti le pertinenti autorizzazioni per l'esercizio e la pratica e altre autorizzazioni delle autorità.
- 4.2 All'avvio della relazione commerciale, Accord verifica che siano presenti le pertinenti autorizzazioni.

#### **5. Forza maggiore**

- 5.1 In caso di conflitto, mobilitazione, disordini, scioperi, serrate, misure delle autorità, carenza di manodopera o di materie prime, crisi energetiche, perturbazioni dell'operatività, situazioni di epidemia o pandemia e altri eventi imprevedibili che non possono essere evitati malgrado la ragionevole attenzione posta nelle circostanze date, Accord ha facoltà di risolvere il contratto o di sospendere le consegne.
- 5.2 Le interruzioni dell'attività di qualunque tipo e le cause che compromettono la produzione, nonché ostacoli al trasporto e le carenze di approvvigionamento, comportano una proroga di tutti i termini e un rinvio di tutte le scadenze per la durata dell'impedimento o dell'interruzione dell'attività.
- 5.3 In caso di risoluzione del contratto o di ritardo nella consegna per i motivi sopra citati, il cliente non ha diritto al risarcimento per danni o per mancato guadagno o alla risoluzione del contratto.

#### **6. Prezzi e condizioni di pagamento**

- 6.1 La fatturazione avviene ai prezzi in vigore al momento dell'ordine, in franchi svizzeri (CHF), secondo l'Elenco delle specialità o i prezzi comunicati ai clienti per prodotti non inclusi nell'Elenco delle specialità. Accord può apportare modifiche in qualunque momento.
- 6.2 Tutti i prezzi si intendono al netto, incluso l'imballaggio ed escluse le imposte sulla cifra d'affari. A ciò si aggiungono gli eventuali costi per le consegne express nonché, se del caso, i costi di trasporto.
- 6.3 Le fatture vanno in scadenza a 60 giorni dalla data di emissione e, salvo diversamente convenuto, devono essere saldate al netto. Dopo la scadenza del termine di pagamento, il cliente risulta automaticamente in mora senza necessità di sollecito. In caso di ritardato pagamento devono essere corrisposti gli interessi di mora previsti dalla legge. È fatto salvo il diritto di chiedere un risarcimento per ulteriori danni. È esclusa la compensazione con crediti del clienti.
- 6.4 Se il cliente è in ritardo con il pagamento di qualsiasi fornitura, o se Accord teme di non ricevere il pagamento del cliente in tempo o per intero a causa di una circostanza subentrata dopo la stipula del contratto, Accord ha facoltà, senza alcuna limitazione dei suoi diritti, di sospendere l'esecuzione di qualsiasi ulteriore fornitura al cliente, di richiedere garanzie o il pagamento anticipato.
- 6.5 Il reclamo sui prodotti di una fornitura non dà alcun diritto a trattenere il pagamento. Il cliente sostiene tutti i costi derivanti per Accord dal ritardo nel pagamento.
- 6.6 Il cliente riconosce che i prodotti restano di proprietà di Accord fino al pagamento completo.

#### **7. Reclami e resi**

- 7.1 Reclami

Il cliente è tenuto a controllare subito dopo il ricevimento la fornitura ricevuta per verificare che non siano presenti eventuali difetti. I reclami sono notifiche di forniture difettose (quantità errata, articolo errato, danni, ecc.), che pervengono al servizio clienti entro 5 giorni lavorativi dalla consegna, per telefono o per iscritto. Il cliente ha la possibilità di concordare con il servizio clienti di Accord l'azione correttiva preferita per questa fornitura difettosa (ad es. nuova fornitura, nota di credito o reso).

Ogni notifica di reclamo deve essere provvista del numero corrispondente di una bolla di consegna, di una nota di credito o di una fattura. A ogni reso, i documenti di accompagnamento devono inoltre includere le seguenti informazioni:

codice articolo, quantità, motivo del reso, conferma che i prodotti oggetto di reso sono stati conservati correttamente in conformità alla GDP, data e firma.

Se possibile, occorre allegare l'originale della bolla di consegna.

- 7.2 Accord emetterà una nota di credito pari al 100% del prezzo d'acquisto per consegne errate, ovvero per prodotti non etichettati né recanti etichette adesive, e che vengono restituiti ad Accord entro 10 giorni. Inoltre, il cliente deve produrre un'attestazione della corretta tenuta a magazzino (in conformità alla GDP) della merce.
- 7.3 Le restituzioni devono essere sempre effettuate tramite il canale di fornitura. Le restituzioni destinate ad Accord devono essere state ordinate direttamente presso Accord. Nel caso in cui l'acquisto sia stato effettuato presso grossisti, i prodotti devono essere restituiti al grossista di riferimento.
- 7.4 Accord emetterà una nota di credito per il 100% del prezzo di acquisto se il reso viene ricevuto entro l'ultimo giorno del mese precedente a quello di scadenza dei prodotti.
- 7.5 Solo previo accordo scritto saranno sostituiti o accreditati:
- prodotti refrigerati;
  - prodotti in imballaggi aperti, danneggiati, sporchi o non correttamente conservati (a meno che non sia stato dimostrato che i prodotti sono stati forniti danneggiati o sporchi);
  - campioni (ad es. «campioni per medici non destinati alla vendita»);
  - anestetici.
- 7.6 Si esclude qualunque garanzia che esuli da questa regolamentazione dei resi. Segnatamente, in nessun caso il cliente ha diritto al risarcimento di danni, mancato sfruttamento, perdita di commesse o mancato guadagno, siano essi diretti o indiretti. Le note di credito vengono emesse entro 15 giorni lavorativi, solo dopo il ricevimento dei prodotti restituiti.

## **8. Modifiche del contratto**

Accord si riserva il diritto di modificare in qualunque momento i prezzi e le presenti condizioni. Si applicano i prezzi e le condizioni in vigore al momento dell'ordine. La versione corrente e vincolante delle condizioni è pubblicata all'indirizzo [www.accord-healthcare.ch](http://www.accord-healthcare.ch).

## **9. Responsabilità / Cessione di benefici e rischi**

- 9.1 Responsabilità
- 9.2 Accord si assume la responsabilità di prodotti difettosi esclusivamente nei termini delle presenti condizioni per i reclami e i resi. È esclusa qualsiasi ulteriore o diversa garanzia. Accord si assume la responsabilità unicamente di danni arrecati al cliente a causa di propri comportamenti intenzionali o di colpa grave. È esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità.
- 9.3 Cessione di benefici e rischi
- 9.4 Qualora Accord fornisca i prodotti tramite Avosano o un'altra impresa di trasporto esterna, con la cessione vengono trasferiti al cliente i benefici e i rischi.

## **10. Protezione dei dati**

- 10.1 Il cliente conviene e conferma che, ai fini dell'esecuzione del contratto, per garantire un'esecuzione corretta, per proprie finalità di marketing o a scopo di ricerca di mercato, Accord è autorizzata a raccogliere, conservare e trattare i dati del cliente.
- 10.2 Tali dati possono essere trasmessi anche a terzi qualora ciò sia necessario per le finalità indicate. Tuttavia, al di là di ciò, Accord non trasmette informazioni riservate del cliente senza il suo espresso consenso, tranne nel caso in cui la comunicazione a terzi, a un'autorità o a un tribunale sia prescritta per legge.

- 10.3 Il titolare del trattamento dei dati personali è Accord. I Suoi dati personali saranno trattati per finalità di corrispondenza, elaborazione di una richiesta e/o adozione di misure appropriate per la stipula e l'esecuzione del contratto tra il titolare e l'impresa da Lei rappresentata. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali, inclusi i Suoi diritti, sono disponibili nella nostra Informativa sulla privacy sul nostro sito web: [www.accord-healthcare.ch](http://www.accord-healthcare.ch).

#### **11. Diritto applicabile e foro competente**

- 11.1 I rapporti giuridici tra Accord e i suoi clienti sono soggetti al diritto svizzero.
- 11.2 Sono competenti in via esclusiva i tribunali ordinari della sede di Accord Healthcare AG. Accord è tuttavia autorizzata anche a rivolgersi a qualsiasi altro tribunale competente.

Edizione: settembre 2025. Sostituisce tutte le precedenti Condizioni generali di contratto di Accord Healthcare AG.

Accord Healthcare AG, Wuhrmattstrasse 23, 4103 Bottmingen  
© 2025 Accord Healthcare AG  
Stato: 1° settembre 2025