

Validità dal 1° gennaio 2025

# Condizioni generali commerciali (CG) di UFD SA

## 1 - Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali commerciali regolano i rapporti contrattuali tra Unione Farmaceutica Distribuzione SA (di seguito UFD) e i suoi clienti. Nello stipulare un contratto con UFD (per es. trasmettendo un'ordinazione), il cliente conviene espressamente che le condizioni generali di UFD ne siano parte integrante.

## 2 - Panoramica delle prestazioni di UFD

UFD è una società di logistica che opera come grossista, soprattutto per i prodotti del settore sanitario. I prodotti, le prestazioni di logistica e i servizi di UFD sono descritti negli opuscoli attualmente in circolazione e possono essere modificati in qualunque momento. UFD si riserva, inoltre, il diritto di ampliare la sua offerta di prestazioni logistiche. UFD s'impegna a fornire le prestazioni pattuite con cura e in conformità delle clausole contrattuali.

### 2.1 Modelli di distribuzione

#### Consegna della merce a magazzino

Si tratta di ordinazioni per la consegna di prodotti che sono disponibili nel magazzino di UFD. Si distingue tra le seguenti modalità di consegna:

- \_ ritiro della merce da parte del cliente presso il centro di distribuzione di UFD;
- \_ consegna al cliente da parte di UFD nell'ambito dei giri di consegne concordati;
- \_ consegna al di fuori dei giri di consegne concordati con UFD;
- \_ consegna tramite terzi.

#### Prodotti fuori assortimento (ordinati appositamente)

Si tratta di ordinazioni di prodotti che non sono presenti nel magazzino di UFD.

#### Ordinazioni dei fornitori (ordini ditta)

Si tratta di ordinazioni emesse da fornitori/producenti che incaricano UFD di consegnare e di fatturare prodotti ai clienti.

#### Consegne dirette a incasso

Si tratta di ordinazioni che i fornitori/producenti consegnano direttamente ai clienti, ma la cui fatturazione è affidata a UFD.

---

### 2.2 Servizi

#### Consegne contrattuali

Si tratta di ordinazioni il cui incasso è affidato a UFD dopo la consegna e la fatturazione da parte dei fornitori/producenti.

#### Servizi e formazione

Si tratta di prestazioni che UFD fornisce ai suoi clienti alle condizioni al momento vigenti. Condizioni commerciali distinte si applicano all'offerta di formazione da parte di UFD (cfr. [www.e-ufd.swiss](http://www.e-ufd.swiss)).

## 3 - Servizio di consegna

---

### 3.1 Tempi generali di consegna

Ove si convenga che i prodotti e/o i servizi ordinati siano consegnati da UFD, ciò avverrà in genere nel corso del successivo giro di consegne concordato. Se un prodotto e/o un servizio non è disponibile al momento dell'ordinazione, il cliente ne viene subito informato.

Per gli articoli fuori assortimento, è necessario tener conto dei tempi e costi supplementari di consegna. I costi supplementari sono a carico del cliente.

---

### 3.2 Consegna per posta

In caso di consegna per posta l'invio dei prodotti, nella misura in cui sono disponibili, avverrà in due giorni lavorativi.

Per quanto non previsto, UFD si attiene alle disposizioni di legge vigenti.

---

### 3.3 Tempi di consegna di prodotti tecnici medicali

All'atto della consegna di prodotti tecnici medicali, UFD è tenuta esclusivamente al rispetto dei tempi garantiti per iscritto.

Tali tempi si allungano:

- \_ se il cliente non trasmette tempestivamente le indicazioni di cui UFD necessita per eseguire l'ordinazione, o se il cliente modifica le sue istruzioni successivamente;
- \_ se il cliente è in ritardo nell'assolvere a compiti di sua pertinenza o se è moroso relativamente alle sue obbligazioni contrattuali, in particolare se non rispetta le condizioni di pagamento;
- \_ se sopravvivono vincoli che esulano dalla responsabilità di UFD, quali eventi naturali, mobilitazioni, guerre, disordini, epidemie, incidenti e malattie, interruzioni importanti dell'attività imprenditoriale, conflitti sociali, forniture tardive o difettose da parte dei sub-fornitori, e provvedimenti delle autorità.

---

### 3.4 Consegne parziali di prodotti tecnici medicali

UFD può effettuare consegne parziali. In caso di ritardo, il cliente è tenuto ad accordare a UFD un lasso di tempo ragionevole per la successiva esecuzione dell'ordinazione. Se questo tempo supplementare non è rispettato e un ulteriore ritardo non è sostenibile per il cliente, questi può – sempre che lo comunichi nei tre giorni lavorativi successivi alla scadenza del tempo supplementare – annullare il contratto.

---

### 3.5 Riserva di proprietà

I prodotti consegnati restano di proprietà di UFD fino all'intero pagamento dell'importo dovuto. UFD ha il diritto di fare iscrivere la riserva di proprietà nell'apposito registro dei patti di riserva della proprietà.

---

### 3.6 Bollettino di consegna

Con ogni consegna, il cliente riceve un bollettino di consegna che riporta nel dettaglio i dati relativi alla merce recapitata, la quantità, il prezzo e i costi logistici (esclusi quelli relativi alla consegna).

---

### 3.7 Accettazione della consegna

Il cliente è tenuto a controllare l'integrità dei prodotti consegnati e/o dei servizi forniti e a segnalarne eventuali difetti subito dopo la ricezione. I reclami devono essere comunicati negli otto giorni successivi alla consegna; diversamente, si riterrà che il cliente abbia ammesso che la consegna è conforme alle disposizioni contrattuali e che i prodotti e/o i servizi sono irreprensibili.

---

### 3.8 Lotti e date di scadenza

L'UFD declina ogni responsabilità per l'accuratezza e la completezza di informazioni riguardanti il lotto e le date di scadenza inviate al cliente. Ad ogni modo, sono determinanti solo i dati figuranti sui rispettivi imballaggi.

## 4 - Reclami ed eliminazione dei rifiuti

---

### 4.1 Reclami, ritorni e ritorni+

Queste procedure sono regolamentate dal documento «Regolamento ritorni». (cfr. [www.e-ufd.swiss](http://www.e-ufd.swiss))

---

### 4.2 Smaltimento dei rifiuti dei clienti

Questa procedura è disciplinata dal documento «Istruzioni per la raccolta dei farmaci scaduti». (cfr. [www.e-ufd.swiss](http://www.e-ufd.swiss))

## 5 - Sistema d'ordinazione e modello prezzi

---

### 5.1 Sistema di ordinazione

I clienti possono trasmettere le ordinazioni a UFD per telefono, per iscritto (lettera, fax), via internet ([www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)) o mediante il sistema elettronico di gestione delle ordinazioni (software POS). UFD conferma ai clienti la ricezione delle ordinazioni trasmesse; non è, tuttavia, obbligata ad accettare sempre e comunque tali ordinazioni, le quali sono valide dal momento in cui UFD conferma la loro accettazione. Per l'ordinazione trasmessa mediante il sistema elettronico di gestione delle ordinazioni, UFD invia al cliente un codice cliente e una password. Qualora la perdesse, il cliente può richiedere in qualunque momento una password nuova. Il cliente comunica il suo codice cliente e la sua password solo alle persone che sono autorizzate a trasmettere le ordinazioni e risponde dell'uso illecito.

---

### 5.2 Determinazione del prezzo- modello prezzi

- \_ I prodotti sono fatturati al prezzo vigente al momento dell'ordinazione. Il cliente può, in qualunque momento, informarsi sui prezzi facendone richiesta a UFD. I cataloghi dei prodotti (stampati e disponibili su Internet) sono pubblicati a mero titolo informativo e non costituiscono offerte su cui fare affidamento. Tutte le indicazioni di prezzo s'intendono senza IVA e altre imposte.
- \_ I costi industriali (come collegamenti per acqua, elettricità, lavori di installazione, modifiche strutturali, ecc.) imputabili ai prodotti di tecnici medicinali non sono inclusi nei prezzi di base e devono pertanto essere concordati con il cliente.

---

### 5.3 Costi di consegna

I costi di consegna non sono compresi nel prezzo dei prodotti e sono fatturati a parte.

---

### 5.4 Modifica dei prezzi

UFD ha diritto di modificare i prezzi dei suoi prodotti, prestazioni e servizi in qualunque momento, senza alcun preavviso.

## 6 · Sistema di fatturazione e pagamento

---

### 6.1 Fatturazione

UFD fattura tutti i prodotti consegnati, le prestazioni e i servizi forniti almeno una volta al mese. Il cliente può, nell'arco di dieci giorni, contestare la fattura per iscritto motivandone le obiezioni. Diversamente, si riterrà che la fattura sia stata accettata. Alla scadenza del contratto, tutti i crediti non ancora esigibili diventano esigibili.

### 6.2 Condizioni di pagamento

Gli importi fatturati devono essere saldati nei termini di pagamento fissati. In caso di ritardo, si applicherà un interesse di mora.

### 6.3 Conseguenze della messa in mora

Se il cliente non ha regolato la fattura nei termini stabiliti ne l'ha contestata per iscritto fornendone le motivazioni, UFD può, senza ulteriore preavviso, sospendere la fornitura di tutte le sue prestazioni, prendere ogni misura necessaria per contenere la crescita del danno, richiedere garanzie quali quelle bancarie o la cessione di crediti, rifiutare le richieste del cliente e/o risolvere immediatamente il contratto senza alcun indennizzo. Sono a carico del cliente tutte le spese che UFD sostiene per la sua morosità, quali ad esempio le spese amministrative e di sollecito, gli interessi di mora, le spese legali e processuali.

### 6.4 Esclusione del diritto di compensazione

Il cliente non ha il diritto di compensare i propri crediti con quelli di UFD senza l'accordo esplicito di quest'ultima.

## 7 · Responsabilità/rischi

---

### 7.1 Responsabilità

UFD risponde esclusivamente dei danni provocati al cliente intenzionalmente o per colpa grave. È esclusa ogni altra responsabilità.

### 7.2 Rischi

Se UFD consegna i prodotti e/o fornisce le prestazioni mediante il proprio servizio di consegna o mediante un'impresa esterna di trasporto, i rischi si trasferiscono al cliente all'atto della consegna dei prodotti e/o delle prestazioni al subfornitore. Se la consegna viene effettuata per posta, i rischi sono trasferiti al cliente al momento in cui i prodotti sono recapitati e/o i servizi postali resi.

### 7.3 Rischi in caso di consegna al di fuori degli abituali orari di apertura

- Se la consegna deve essere effettuata al di fuori degli abituali orari di apertura e in assenza del cliente, è necessario stipulare un accordo che preveda un deposito invece della consegna;
- il deposito deve essere al coperto, sicuro e accessibile in qualunque momento da UFD;
- il cliente s'impegna a recapitare a UFD gli strumenti necessari (ad es., le chiavi) e ad assicurare un deposito provvisorio adeguato per la merce in questione. UFD declina ogni responsabilità qualora non vengano soddisfatte le citate condizioni riguardanti il deposito;
- il cliente conferma che i prodotti consegnati e/o i servizi resi nel deposito designato passano sotto la sua custodia e che, di conseguenza, gli vengono trasferiti anche i rischi.

## 8 · Garanzia relativa ai prodotti tecnici medicali

Salvo esplicite disposizioni particolari, ai prodotti tecnici medicali si applicano le prescrizioni di garanzia del produttore. Ulteriori richieste di garanzia sono escluse, in particolare per danni causate da vizi. I danni risultanti dall'usura naturale, da un utilizzo improprio o da una cattiva o insufficiente manutenzione sono esclusi dalla garanzia.

## 9 · Protezione dei dati

Il cliente sarà informato sul trattamento dei suoi dati personali nell'informativa sulla privacy ([www.ufd.swiss/de/datenschutz.php](http://www.ufd.swiss/de/datenschutz.php)). Il cliente riconosce inoltre che UFD può vendere i dati relativi alle sue attività commerciali (dati di riferimento) a terzi, come i produttori dei prodotti forniti in Svizzera e (in assenza di un'adeguata protezione dei dati nel paese destinatario sulla base di accordi contrattuali corrispondenti) anche in tutto il mondo. In cambio del diritto di utilizzare i dati, il cliente riceve un compenso in base alla quantità di dati forniti. Il cliente può opporsi in qualsiasi momento alla trasmissione dei dati. UFD non richiede dati relativi ai pazienti per la fornitura dei suoi servizi. È responsabilità dei nostri partner commerciali assicurarsi che le comunicazioni all'UFD non contengano dati relativi ai pazienti.

## 10 - Prescrizioni sanitarie

Alcuni prodotti di UFD possono essere consegnati esclusivamente a clienti titolari di un'autorizzazione a gestire uno studio o un'attività commerciale o a esercitare una professione in ambito sanitario, ovvero a titolari di un'altra autorizzazione ufficiale. Il diritto di consegna, e quindi l'acquisto dei prodotti, è regolato da prescrizioni federali e cantonali.

UFD verifica l'esistenza dell'autorizzazione in questione al momento in cui si avviano le relazioni commerciali e ha facoltà di richiedere tali informazioni alle autorità competenti. Il cliente è tenuto a informare immediatamente UFD di qualsivoglia fatto che potrebbe condizionare la sua autorizzazione.

Ogni cliente è personalmente responsabile del rispetto delle condizioni cui è soggetto per quanto attiene alla consegna dei prodotti che ha ordinato; UFD declina ogni responsabilità.

## 11 - Controllo di sicurezza tecnica dei prodotti tecnici medicali

Il cliente si assume i soli obblighi che discendono dall'utilizzo dei prodotti tecnici medicali, in conformità delle leggi e ordinanze applicabili (in particolare, per quanto attiene alla manutenzione, alla comunicazione degli incidenti gravi, al ritrattamento e alle modifiche). Sono esclusi i casi in cui UFD è impegnata per contratto a effettuare la manutenzione.

## 12 - Modifica delle condizioni generali

UFD si riserva il diritto di modificare le condizioni generali in qualunque momento.

## 13 - Legge applicabile e foro competente

L'insieme dei rapporti giuridici tra UFD e i suoi clienti è regolato esclusivamente dal diritto svizzero. La competenza spetta ai tribunali ordinari della giurisdizione in cui ha sede UFD.