

# Condizioni generali di contratto di Sandoz Pharmaceuticals S.A.

(Edizione del 1° settembre 2014; sostituisce tutte le precedenti edizioni)

Sandoz Pharmaceuticals S.A.

Suurstoffi 14  
CH-6343 Rotkreuz  
Tel. +41 41 763 74 11  
Fax +41 41 763 74 00  
info.switzerland@sandoz.com  
www.generici.ch

## 1. Ambito di applicazione

Le seguenti Condizioni generali di contratto disciplinano il rapporto contrattuale fra Sandoz Pharmaceuticals S.A. (di seguito denominata Sandoz) e i propri Clienti.

Con l'emissione di un ordine, il Cliente accetta in misura intera e illimitata le presenti Condizioni generali di contratto quali fondamento del rapporto giuridico fra Sandoz e il Cliente. Le Condizioni generali di acquisto del Cliente non sono applicabili alle vendite di Sandoz anche qualora il Cliente comunichi di voler effettuare l'ordine solo a tali condizioni.

## 2. Servizio di consegna

### 2.1 Termini generali di consegna

Qualora sia stata concordata una fornitura da parte di Sandoz dei prodotti e/o i servizi ordinati, essa avverrà di norma come segue:

- ordine fino alle ore 15.00            fornitura il giorno successivo
- ordine dopo le ore 15.00            fornitura due giorni dopo

Qualora un prodotto e/o un servizio non fossero disponibili al momento dell'effettuazione dell'ordine, il Cliente ne riceverà comunicazione all'indirizzo da lui fornito. In caso di fornitura ritardata, non sarà accettata alcuna rinuncia del Cliente alla stessa.

### 2.2 Consegne urgenti

Qualora il Cliente desideri una consegna urgente, gli verranno messe in conto le relative spese, pari all'importo di CHF 25.- a pacchetto.

### 2.3 Bolla di consegna

Con ogni consegna, il Cliente riceverà una relativa bolla, su cui sono riportati i prodotti consegnati, la quantità e gli eventuali arretrati. Gli arretrati saranno forniti non appena il prodotto sarà nuovamente disponibile.

### 2.4 Accettazione della fornitura

Il Cliente è tenuto a esaminare i prodotti e/o i servizi forniti immediatamente dopo il ricevimento per constatarne la completezza ed eventuali vizi. I reclami devono essere presentati per iscritto entro 5 giorni lavorativi dalla consegna, altrimenti il Cliente riconosce che essa è avvenuta conformemente al contratto e che i prodotti e/o i servizi sono privi di vizi.

### 2.5 Riserva di proprietà

I prodotti consegnati restano proprietà di Sandoz fino al pagamento completo. Sandoz è autorizzata a iscrivere la propria riserva di proprietà nel relativo registro di competenza.

### 2.6 Ordine minimo

Gli importi relativi all'ordine minimo sono i seguenti:

#### 2.6.1 Tutti i gruppi di clienti

Ordine minimo	< CHF 100.-	PEF + CHF 46.- spese di logistica
(PEF = prezzo ex-factory)	> CHF 100.-	PEF

#### 2.6.2 Spese di consegna urgente: vedi punto 2.2 «Servizio di consegna – Consegne urgenti».

## 3. Reclami e resi

### 3.1 Reclami

I reclami sono comunicazioni relative a una fornitura viziata (quantità errata, articolo errato, danni ecc.) pervenute al servizio clienti per iscritto o telefono entro 5 giorni lavorativi dalla fornitura. Il Cliente ha la possibilità di concordare con il servizio clienti la modalità con cui preferisce che sia corretta la consegna viziata in questione (ad esempio, mediante fornitura supplementare, accredito o reso).

### 3.2 Resi

I resi sono restituzioni di merce a Sandoz, che devono essere conformi alle relative condizioni di quest'ultima.

### 3.3 Norme per reclami e resi

#### 3.3.1 Condizioni di accettazione

Ogni comunicazione di reclamo deve fare riferimento al relativo numero di documento della bolla di consegna, dell'accredito o della fattura.

Sulla documentazione di accompagnamento per ogni restituzione di merce, è necessario riportare anche le seguenti informazioni:

- numero articolo;
- quantità;
- motivo della restituzione;
- conferma che la merce ritornata è stata conservata correttamente;
- data e firma.

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

#### 3.3.2 Esclusione dal ritiro

Non si accettano resi di sostanze stupefacenti.

Non si accettano ritorni sui prodotti di raffreddamento.

### 3.3.3 Altri prodotti esclusi dal ritiro dei resi

Sulla base delle Norme di buona pratica di distribuzione (GDP), i prodotti che seguono non saranno né ritirati né riaccreditati:

- campioni per i medici o prodotti provvisti di etichette autoadesive;
- prodotti non più provvisti della confezione originale;
- prodotti aperti;
- prodotti la cui corretta conservazione non può essere dimostrata.

I prodotti sopra riportati possono essere restituiti solo in conformità alle seguenti condizioni:

- in caso di errore di fornitura;
- qualora il prodotto non corrisponda alla qualità richiesta.

### 3.3.4 Motivi della restituzione

I seguenti motivi danno diritto alla restituzione e devono essere comunicati a Sandoz alla restituzione del prodotto:

- 1 ricevimento di merce errata; il Cliente ha ricevuto da Sandoz un articolo non riportato sulla bolla di consegna.
- 2 ricevimento di merce danneggiata; il Cliente ha ricevuto un articolo non vendibile perché danneggiato.
- 3 ricevimento tardivo di merce; il Cliente non ha ricevuto l'articolo al termine di consegna prestabilito.
- 4 ricevimento di eccedenze; il Cliente ha ricevuto un quantitativo dell'articolo superiore a quanto riportato nella bolla di consegna.
- 5 ordine errato; il Cliente ha erroneamente ordinato un articolo sbagliato.
- 6 richiamo dei lotti; Sandoz ritira un articolo.
- 7 articolo già scaduto: si tratta di un articolo il cui periodo di validità è già trascorso e per il quale Sandoz rimborsa il prezzo o effettua una fornitura sostitutiva.

### 3.3.5 Rimborso

Per i summenzionati motivi della restituzione, Sandoz riconosce i seguenti rimborsi standard:

- rimborso del 100% per il motivo della restituzione merce con periodo residuo di validità < 3 mesi merce scaduta da massimo 3 mesi (vuol dire 3 mesi prima e massimo 3 mesi dopo la scadenza).
- Esclusi da questa regola il punto 3.3.2 (sostanze stupefacenti, prodotti di raffreddamento).

## 4. Sistema di ordinazione e di prezzi

### 4.1 Accettazione dell'ordine

I Clienti possono ordinare presso Sandoz per telefono, per iscritto (lettera, fax, e-mail) e via Internet o per via elettronica (EDI). Nel caso del sistema elettronico di ordinazione (E-Shop), il Cliente riceverà una password il primo si impegna a modificarla immediatamente dopo la sua ricezione. In caso di smarrimento, il Cliente può richiedere in qualsiasi momento una nuova password e il blocco del canale elettronico di ordinazione. Sandoz declina ogni responsabilità per l'uso inaccurato o abusivo della password da parte del Cliente e per le relative conseguenze. Sandoz non risponde delle conseguenze degli inconvenienti che possano interessare la comunicazione elettronica o il sistema di ordinazione.

### 4.2 Determinazione del prezzo

La fatturazione avviene ai prezzi in vigore al momento dell'ordine. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento i prezzi aggiornati al servizio clienti di Sandoz. I cataloghi pubblicati dei prodotti (stampa, Internet, ecc.) sono a puro titolo informativo e non costituiscono alcuna offerta vincolante. Tutte le indicazioni dei prezzi sono da intendersi IVA e altre tasse escluse.

## 5. Sistema di fatturazione e di pagamento

### 5.1 Termine di pagamento

Per pagamento s'intende sostanzialmente solo il ricevimento dell'importo complessivo da parte di Sandoz. Il prezzo d'acquisto deve essere corrisposto dal Cliente entro 30 giorni dalla data di fatturazione anche qualora sussistano crediti in contropartita (ad esempio, in caso di vizi dichiarati). Il Cliente rinuncia a qualunque diritto a trattenere o a scalare anche solo in parte il prezzo di acquisto dai crediti verso Sandoz.

### 5.2 Mora di pagamento

Trascorso il termine di 30 giorni, il Cliente si trova a tutti gli effetti in mora, senza sollecito o fissazione di una proroga. In caso di mora di pagamento, Sandoz ha la facoltà di esigere i relativi interessi nella misura del 5%. Inoltre, in caso di mora del Cliente o di un'impresa appartenente al gruppo aziendale di quest'ultimo, Sandoz può sospendere anche le forniture già confermate.

### 5.3 Compensabilità

Sandoz ha la facoltà di compensare, senza altri accordi, crediti o crediti in contropartita del Cliente nei confronti di Sandoz con crediti di Sandoz verso il Cliente.

### 5.4 Obiezioni alla fatturazione

Qualora contro la fattura non siano sollevate obiezioni scritte e fondate entro la scadenza del termine, la fattura è ritenuta accettata. Nel caso in cui l'obiezione sia sollevata contro un importo parziale della fattura, Sandoz può pretendere il pagamento conforme ai termini della parte non contestata della fattura e, in caso di mora di pagamento, attuare i relativi provvedimenti.

### 5.5 Limiti di credito

Sandoz ha la facoltà di fissare un limite di credito individuale per ogni Cliente o, in determinati casi, di subordinare l'erogazione di servizi al pagamento anticipato. Ciò vale in particolare quando Sandoz dubita del rispetto delle condizioni di pagamento.

## **6. Responsabilità / Trapasso dei benefici e del rischio**

### **6.1 Responsabilità**

Sandoz risponde dei vizi della merce fornita esclusivamente in conformità alle condizioni del foglio di istruzioni per reclami e resi. È esclusa ogni garanzia diversa o di portata più ampia. Sandoz risponde esclusivamente dei danni derivanti al Cliente dalla condotta intenzionale o gravemente negligente di Sandoz. È da escludersi ogni altra responsabilità.

### **6.2 Trapasso dei benefici e del rischio**

Nel caso in cui Sandoz fornisca i prodotti e/o i servizi per mezzo del proprio servizio di consegna o di un'impresa di trasporto esterna, i benefici e il rischio passano al Cliente al momento della consegna. Se la consegna avviene tramite posta, i benefici e il rischio passano al Cliente al momento della consegna alla posta.

## **7. Protezione dei dati**

Il Cliente accetta e conferma che Sandoz è autorizzata a raccogliere, conservare ed elaborare i dati del Cliente al fine dell'esecuzione del contratto, della garanzia di una corretta esecuzione, per i propri fini di marketing nonché per ricerche di mercato. Tali dati possono essere anche trasmessi a terzi qualora fosse necessario per il raggiungimento di questi scopi.

Sandoz non trasmetterà tuttavia alcuna informazione riservata sul Cliente senza il consenso esplicito del Cliente stesso, se non nei casi in cui la divulgazione a terzi, a un'autorità o un tribunale sia prescritta per legge.

## **8. Modifiche alle Condizioni generali di contratto**

Sandoz si riserva la facoltà di modificare le Condizioni generali di contratto in qualsiasi momento. Per ogni ordine è valida la versione aggiornata in vigore al momento della stipulazione del contratto. La versione attuale e vincolante delle Condizioni generali di contratto è pubblicata all'indirizzo [www.generici.ch](http://www.generici.ch).

## **9. Foro competente e diritto applicabile**

Ai negozi giuridici fra Sandoz e i propri Clienti si applica esclusivamente il diritto svizzero, a esclusione del diritto sui conflitti di legge e dei contratti internazionali come la Convenzione delle Nazioni Unite concernente i contratti di vendita internazionale di merci. I fori competenti sono i tribunali ordinari presso la sede di Sandoz. Sandoz si riserva la facoltà di agire in giudizio anche di fronte a qualsiasi altro tribunale competente.

Sandoz Pharmaceuticals S.A.  
Surstoffi 14  
CH-6343 Rotkreuz