

Questi Condizioni generali sono una traduzione delle Condizioni generali originali in lingua tedesca. In caso di discrepanze tra la questa traduzione e la versione originale, la versione originale in lingua tedesca prevale su questa traduzione.

## I. Disposizioni generali

### 1. Termini generali

- 1.1. Viollier AG, con sede a Allschwil, Svizzera, è un'azienda svizzera leader nella medicina di laboratorio a conduzione familiare.
- 1.2. Viollier AG e le società che fanno parte del gruppo Viollier (in seguito denominate insieme "**Viollier**") forniscono tutti i servizi e vendono i prodotti offerti tramite il v-shop® in base alle presenti Condizioni Generali ("**CG**"). Le CG sono parte integrante di tutte le offerte e dei contratti tra (da una parte) Viollier e (dall'altra) i pazienti e, nel settore della medicina della riproduzione, le coppie, come pure i medici, gli studi medici, gli ospedali e le cliniche che agiscono in loro nome e per loro conto e, nel settore v-shop®, a nome proprio (in seguito denominati, compresi pazienti e coppie, "**committente**"). Valgono per l'intera durata del rapporto commerciale e anche per futuri rapporti e contratti di uguale natura.
- 1.3. Oltre alle CG per l'utilizzo degli e-services, incluse le offerte online e app di Viollier (p.es. v-consult® o la prescrizione elettronica per servizi della medicina di laboratorio), trovano applicazione le condizioni di utilizzo elettroniche. In caso di discrepanza, le condizioni di utilizzo elettroniche avranno la priorità sulle CG. Nel caso di discrepanze tra i termini generali di queste CG e le condizioni speciali di queste CG, le condizioni speciali hanno la priorità. Nel caso di domande riguardanti il trattamento di dati personali da Viollier, Viollier rimanda alla Dichiarazione sulla Protezione dei Dati. Sia le condizioni di utilizzo elettroniche sia la Dichiarazione sulla Protezione dei Dati possono essere visualizzate su [viollier.ch](http://viollier.ch).
- 1.4. Viollier si riserva il diritto di modificare le presenti CG in ogni momento. Trovano applicazione le CG nella versione valida in quel momento.
- 1.5. Qualsiasi modifica alle presenti CG richiede la forma scritta.

### 2. Modalità della prestazione dei servizi

- 2.1. Sono riservate modifiche delle modalità e del volume dei servizi, dell'assortimento del v-shop® e delle tariffe e dei prezzi in ogni momento. Tutti i prezzi si intendono con esclusione di una possibile imposta sul valore aggiunto.
- 2.2. I tempi di trattamento per i singoli servizi e le consegne dipendono dal loro tipo e volume. Eventuali ordini urgenti e servizi speciali vengono effettuati se ciò è esplicitamente desiderato dal committente, contro remunerazione separata.
- 2.3. Viollier esegue tutti i servizi osservando le leggi vigenti e di pari passo con lo stato della tecnica e della scienza riconosciuto. Viollier è accreditata in conformità alle norme EN ISO/IEC 17025 e ISO 15189 e certificata ai sensi del sigillo di qualità 'Good Priv@cy®'.

### 3. Condizioni di pagamento

L'importo della fattura (senza detrazioni) va saldato entro 30 giorni dalla data della fattura. In caso di ritardo nel pagamento Viollier è autorizzata ad esigere una mora del 6%. Le spese di sollecito e i costi per l'incasso sono a carico del cliente debitore.

### 4. Riservatezza

Viollier e il committente sono tenuti a trattare riservatamente informazioni, documenti e dati emersi durante il rapporto contrattuale.

## 5. Esonero da responsabilità

Viollier non risponde di danni subiti dal committente nell'ambito della prestazione del servizio, a meno che il danno non sia dovuto alla negligenza grave o intenzionale di Viollier.

## 6. Diritto su beni materiali e diritti sui risultati di lavoro

Tutti i contenuti sono tutelati dalla legge sul diritto d'autore e sui marchi e appartengono esclusivamente a Viollier. Salvo restando diritti di autore e di marchio di terzi. Tranne nell'ambito previsto dal contratto, i committenti non acquisiscono il diritto di utilizzare i contenuti più in esteso.

## 7. Diritto applicabile e foro competente

- 7.1. Alle presenti CG e ai rapporti contrattuali istituiti in base a queste, così come agli ulteriori rapporti tra le parti, è applicabile esclusivamente il diritto Svizzero ad esclusione del diritto privato internazionale e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di beni mobili (CISG).
- 7.2. Il foro competente esclusivo per tutti i contrasti tra le parti in relazione ai rapporti contrattuali basati sulle presenti CG è Allschwil, cantone Basilea Campagna, Svizzera.

## II. Disposizioni speciali per servizi nel settore della medicina di laboratorio

- 1.1. Se un ordine viene passato a Viollier da un medico, uno studio medico, un ospedale o una clinica, il committente in questione esprime che il paziente lo ha pienamente autorizzato (considerando le presenti CG). Il committente allo stesso tempo esprime che è autorizzato dal paziente ad autorizzare Viollier a trattare, utilizzare e trasmettere i dati del paziente secondo il punto 1.2 qui di seguito. Se si tratta di esami genetici in ambito medico, il committente passando l'ordine dichiara inoltre che l'esame è stato prescritto da un medico abilitato nel settore e che le normative di legge riguardanti la consulenza dei pazienti in questo campo sono state rispettate.
- 1.2. Per prestare il servizio, Viollier può ricorrere a terzi qualora ciò serva alla prestazione del servizio, sia nell'interesse del paziente sia se considerato utile e sensato.
- 1.3. Il committente fa in modo che gli ordini passati da lui a nome del paziente siano inequivocabilmente collegabili ai campioni prelevati (p.es. etichettatura dei campioni). Ogni responsabilità di Viollier in caso di un'etichettatura erronea dei campioni da parte del committente è esclusa.
- 1.4. Soltanto il committente è responsabile del prelievo e dell'eventuale trasporto del campione da analizzare fino al momento della consegna a Viollier o al Servizio clientela, qualora questo venga offerto. A partire dal momento dell'effettiva ricezione del campione da un collaboratore di Viollier e fino al momento del recapito del referto, Viollier è responsabile del campione.
- 1.5. Se non è stato pattuito altro, la fatturazione per analisi di laboratorio avviene secondo l'Elenco delle analisi in vigore, il quale viene pubblicato dal Dipartimento federale dell'interno (DFI) ([www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch)). Nel VioMecum ([viollier.ch/viomecum](http://viollier.ch/viomecum)) sono riportate le voci relative alle tariffe e i valori del punto per i singoli servizi. Gli altri servizi del settore della medicina di laboratorio vengono messi in conto, se applicabile, in base a Tarmed oppure la retribuzione viene stabilita da Viollier. Nei casi in cui né la legge né le disposizioni amministrative stabiliscono espressamente la tariffa, la fatturazione avviene in base al costo effettivo del servizio o in base a separato accordo. In caso di trattamenti speciali o emergenze possono essere conteggiati dei supplementi.

La fatturazione avviene, se non diversamente stabilito, nei confronti del paziente ('système des tiers garant') o della cassa malattia ('système des tiers payant'). Con conferimento dell'ordine, il medico, lo studio medico, l'ospedale o la clinica confermano di avere informato il paziente sul servizio di Viollier e sulla fatturazione diretta o indiretta (cassa malattia, assicurazione) da parte di Viollier e di essere stati autorizzati dal paziente al conferimento dell'ordine.

- 1.6. In caso di rilevamenti di studio medico, recessi o altri cambiamenti organizzativi, i medici e gli studi medici sono tenuti a informare i pazienti e a procurarsi da questi le istruzioni su chi, dopo l'esecuzione dei cambiamenti organizzativi, sia autorizzato ad avere accesso ai dati del paziente memorizzati presso Viollier. Viollier eseguirà il cambiamento dell'autorizzazione d'accesso solo in base ad una dichiarazione scritta dell'attuale autorizzato.
- 1.7. Per quanto riguarda le analisi nel campo dell'oncologia, i dati paziente e i risultati vengono trasmessi ad un registro cantonale dei tumori soltanto se il committente dichiara per iscritto di avere informato il paziente della trasmissione dei suoi dati e che il paziente è d'accordo con la trasmissione dei suoi dati al registro cantonale dei tumori competente da parte di Viollier e / o da parte del committente. Viollier si riserva di lasciare al committente il compito di trasmettere i dati al registro cantonale dei tumori senza dover fornire motivazioni.

### III. Disposizioni speciali per il v-shop®

#### 1. v-shop® in generale

- 1.1. Con v-shop® Viollier mette a disposizione un servizio di ordine e consegna di dispositivi medici e altri articoli (in seguito denominati collettivamente "prodotti").
- 1.2. Ogni ordinazione scritta o elettronica rappresenta un'offerta nei confronti di Viollier per concludere un contratto. Viollier può rifiutare la conclusione del contratto e quindi l'esecuzione dell'ordinazione. Il contratto è quindi concluso soltanto dopo la ricezione della dichiarazione di accettazione scritta da parte di Viollier, cioè la conferma dell'ordine scritta, la bolla di consegna oppure la fattura di Viollier. Se l'ordinazione del committente non corrisponde alla dichiarazione di accettazione di Viollier, la dichiarazione di accettazione scritta di Viollier è determinante, a meno che il committente non presenti un reclamo scritto entro 48 ore dall'accesso della dichiarazione di accettazione presso Viollier.
- 1.3. Sono determinanti esclusivamente l'assortimento di prodotti disponibile su viollier.ch alla rubrica v-shop® e i prezzi, le tariffe e i costi dei prodotti lì determinati. L'aggiornamento del catalogo cartaceo del v-shop® è a discrezione di Viollier.
- 1.4. Per gli ordini che non vengono effettuati via webshop (viollier.ch), verrà aggiunto un supplemento offline del 2% sui prezzi pubblicati.
- 1.5. Tutte le ordinazioni sono vincolanti per il committente. In linea di massima sono esclusi gli storni.
- 1.6. Fino a completo pagamento, i prodotti ordinati rimangono proprietà di Viollier.
- 1.7. Per consegne a committenti che nel campo della medicina di laboratorio lavorano esclusivamente con Viollier non vengono conteggiate spese di consegna. Per consegne ad altri committenti, Viollier può fatturare un supplemento per la consegna di CHF 20.-. Viollier può decidere il tipo di consegna. Può effettuare consegne parziali senza costi aggiuntivi per il committente. Le consegne avvengono esclusivamente in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

1.8. I prodotti ordinati per errore possono essere restituiti solo nel loro imballaggio originale non danneggiato e con bolla di reso compilata. Non è possibile restituire farmaci e prodotti congelati.

1.9. I termini di consegna indicati da Viollier non sono vincolanti. Qualora non fosse possibile consegnare immediatamente le merci ordinate a causa di difficoltà nella consegna, Viollier si riserva il diritto di rescindere il contratto. Viollier non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze di una tale rescissione contrattuale né per le conseguenze relative alla consegna ritardata.

#### 2. Garanzia e responsabilità in caso di prodotti difettosi

- 2.1. Sono valide le disposizioni di garanzia del produttore.
- 2.2. Al momento della ricezione delle merci, il committente deve verificare immediatamente la completezza e la qualità e comunicare entro cinque giorni e in forma scritta a Viollier qualsiasi difetto e carenza, indicando una ragione per il suo reclamo. In caso contrario la consegna è considerata come completa e priva di difetti.
- 2.3. Se un difetto è stato comunicato in tempo e con motivazione, l'obbligo di Viollier si limita alla consegna gratuita di un sostituto privo di difetti. Qualora non fosse possibile consegnare un sostituto, il committente in caso di difetti esigui può pretendere una riduzione adeguata del prezzo oppure, in caso di difetti gravi che impediscono l'utilizzo previsto del prodotto, può rescindere dal contratto.
- 2.4. Ulteriori diritti del committente sono esclusi. Viollier non garantisce in caso di danni che non si sono verificati sul prodotto stesso consegnato; in particolare, Viollier non garantisce in caso di mancati utili o altri danni patrimoniali del committente così come in caso di danni da parte di terzi.

\*\*\*\*\*