

I. Disposizioni generali

1. Termini generali

- 1.1. Viollier AG, con sede ad Allschwil, Svizzera, è un'azienda svizzera leader nella medicina di laboratorio a conduzione familiare.
- 1.2. Le presenti Condizioni generali ("CG") si applicano a tutti i prodotti e servizi offerti da Viollier AG e dalle società del Gruppo Viollier (di seguito denominate collettivamente "Viollier"). Le CG sono parte integrante di tutte le offerte e i contratti tra Viollier da un lato, e i pazienti, i professionisti della salute e le istituzioni mediche e non mediche dall'altro (singolarmente e congiuntamente denominati "committente"). Valgono per l'intera durata del rapporto commerciale e anche per futuri rapporti e contratti di uguale natura.
- 1.3. L'utilizzo dei servizi elettronici e basati su Internet di Viollier, compresi i siti Web (ciascuno individualmente e congiuntamente "Servizi Internet") (tramite browser Web o App), le CG di contratto, le Condizioni d'uso elettronico e la Dichiarazione sulla protezione dei dati di Viollier sono accettate nella loro versione attuale. In caso di discrepanze, le Condizioni d'uso elettronico hanno la precedenza sulle CG. Nel caso di discrepanze tra i termini generali di queste CG e le disposizioni speciali di queste CG, le disposizioni speciali hanno la priorità. In caso di discrepanze tra le versioni linguistiche, prevale la versione tedesca. Per domande relative al trattamento dei dati personali da parte di Viollier si rimanda alla Dichiarazione sulla protezione dei dati. Le Condizioni generali di contratto, le Condizioni d'uso elettronico e la Dichiarazione di protezione dei dati possono essere consultate su viollier.ch.
- 1.4. Viollier si riserva il diritto di modificare le presenti CG in ogni momento. Le modifiche si applicano a partire dalla pubblicazione delle CG su viollier.ch. Trovano applicazione le CG nella versione valida in quel momento. Continuando ad utilizzare i prodotti e i servizi di Viollier, l'utente accetta le modifiche.
- 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, la gamma di analisi e prodotti, 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 richieste urgenti e servizi speciali vengono effettuati se ciò è esplicitamente richiesto dal committente dietro 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% all'anno. 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. Restano riservati eventuali accordi contrari scritti tra le parti, obblighi di legge o ordini ufficiali e giudiziari.

5. Esonero da responsabilità

Fatte salve le disposizioni di legge imperative, Viollier non risponde della responsabilità contrattuale ed extracontrattuale in tema di danni diretti o indiretti subiti dal committente nell'ambito della prestazione del

servizio, danni di terzi o danni consequenziali ammenoché il danno non sia dovuto alla negligenza grave o dolo di Viollier. Fatte salve le disposizioni imperative di legge, la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale di Viollier per gli assistenti è esclusa per intero.

6. Diritto su beni immateriali e diritti sui contenuti

Tutti i contenuti nei Servizi Internet o associati ad altri prodotti e servizi offerti da Viollier (ad es. testi, informazioni, immagini, grafiche, design, software, ecc.) 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 tali contenuti più approfonditamente.

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 delle norme di conflitto 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 prestazioni di servizio mediche

- 1.1. Se un ordine viene passato a Viollier da un medico, uno studio medico, un ospedale o una clinica, il committente in questione effettuando l'ordine esprime di essere pienamente autorizzato dal paziente (considerando le presenti CG). Effettuando un ordine, il committente accetta le condizioni generali. Il committente allo stesso tempo garantisce in virtù dell'ordine di essere autorizzato dal paziente ad autorizzare Viollier a trattare, utilizzare e trasmettere i dati del paziente secondo il punto 1.2 qui di seguito e la Dichiarazione sulla protezione dei dati di Viollier. Effettuando una richiesta, il committente acconsente al trattamento dei dati in conformità alla Dichiarazione sulla protezione dei dati e al punto 1.2 che segue. 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 o sia se considerato utile e sensato. Inoltre viene fatto riferimento alla Dichiarazione sulla protezione dei dati di Viollier.
- 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. Solo il committente è responsabile per il prelievo e per l'eventuale trasporto dei campioni da analizzare fino al momento della consegna a Viollier (ivi inclusa la presa a carico dei costi). 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, le fatture vengono emesse secondo l'Elenco federale svizzero delle analisi o la struttura tariffaria TARMED. Le limitazioni contenute nell'elenco di analisi e in TARMED possono limitare l'assunzione dei costi nell'ambito dell'assicurazione sanitaria obbligatoria. Se la legge o i regolamenti amministrativi non determinano esplicitamente le tariffe, il calcolo si basa sulle spese effettive o su una convenzione separata.
- 1.6. La fatturazione avviene, se non diversamente stabilito, nei confronti del paziente ('système des tiers garant') o dell'assicurazione malattia

(‘système des tiers payant’). Con conferimento della richiesta, 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. Effettuando un ordine, il committente acconsente alla fatturazione diretta e indiretta da parte di Viollier.

- 1.7. 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.

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 una proposta 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 disponibili su viollier.ch alla rubrica v-shop® e i prezzi ivi indicati.
- 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 gli storni sono esclusi.
- 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 di CHF 20.– per la consegna. Viollier può decidere il tipo di consegna. Può effettuare consegne parziali senza costi aggiuntivi per il committente.
- 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 verificarne immediatamente la completezza e la qualità e comunicare entro cinque giorni e in forma scritta a Viollier qualsiasi difetto e carenza, indi-

cando 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 ragione, 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, fatta riserva disposizioni di legge imperative.
- 2.5. Sono inoltre escluse richieste di risarcimento danni di qualsiasi natura derivanti dalla conservazione o dall’uso improprio dei prodotti da parte del committente o di terzi o a seguito di un’errata consulenza da parte del committente.
