

## Bestellwesen und Kundendienst

Hotline: 0800 820 290

E-Mail-Kundendienst: [customercare@fresucare.ch](mailto:customercare@fresucare.ch)

E-Mail-Apotheke: [apotheke@fresucare.ch](mailto:apotheke@fresucare.ch)

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) sind verbindlich und gelten für sämtliche Leistungen, inkl. Verkäufe, Lieferungen, Vermietungen und sonstige Leistungen und Dienstleistungen von FresuCare AG (nachfolgend „FresuCare“) an Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunden“).
- 1.2 Diese AGB umfassen auch die Versandhandelstätigkeiten und Dienstleistungen der FresuCare Apotheke (nachfolgend „Apotheke“). Medikamente im Sinne des schweizerischen Heilmittelgesetzes können nur an berechnete natürliche Personen geliefert, bzw. abgegeben werden.
- 1.3 Diese AGB haben Vorrang vor allfälligen Allgemeinen Einkaufsbedingungen und/oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden.

### 2. Angebote

- 2.1 Angebote von FresuCare sind freibleibend und unverbindlich (zum Vertragsschluss, vgl. Ziffer 6).
- 2.2 Die von FresuCare zur Verfügung gestellten Unterlagen, wie z.B. Offerten, Kataloge, Prospekte, Preislisten, etc. sind nicht bindend und können jederzeit geändert werden. Die geänderten Unterlagen ersetzen jeweils die vorhergehenden mit dem Datum ihrer Veröffentlichung.

### 3. Produktangebot Apotheke

- 3.1 Das Sortiment der Apotheke umfasst Arzneimittel der Abgabekategorien A-E, weitere zur patientenspezifischen Therapie erforderlichen pharmazeutische Erzeugnisse, Medizinprodukte, parapharmazeutische Produkte wie Kosmetika, Hygieneartikel und Hilfsmittel, sowie Dienstleistungen. Die Apotheke unterliegt Kontrollen der kantonalen Heilmittelbehörde und stellt sicher, dass die vertriebenen Produkte von zertifizierten Lieferanten bzw. Herstellern stammen.

### 4. Technische Unterlagen und Software

- 4.1 Die in technischen Unterlagen enthaltenen Angaben, wie technische Daten, Masse, Gewichte, etc. sind Annäherungswerte. FresuCare behält sich vor, von diesen abzuweichen, wenn sich dies bei der Ausführung als zweckmässig erweisen oder im üblichen Toleranzbereich liegen sollte. Solche Abweichungen verpflichtet FresuCare nicht zur Anpassung früherer Bestellungen.
- 4.2 FresuCare behält sich die Eigentums- und Urheberrechte an sämtlichen FresuCare technischen Unterlagen und Software vor. Diese dürfen weder kopiert noch vervielfältigt noch Dritten in irgendeiner Weise zur Kenntnis gebracht noch zur Anfertigung des Produktes oder von Bestandteilen verwendet werden. Für die Wartung und die Bedienung von FresuCare bezogener Anlagen und Geräte dürfen sie benützt werden.
- 4.3 Unterlagen zu Angeboten, die nicht zu einer Bestellung führen, sind FresuCare auf Verlangen zurückzugeben.

### 5. Vorschriften am Bestimmungsort

- 5.1 Der Kunde hat FresuCare auf besondere gesetzliche, behördliche und andere Vorschriften aufmerksam zu machen, die bei der Erfüllung des Vertrages zu beachten sind, falls sie von FresuCare nicht ausdrücklich oder erkennbar unseren Angeboten oder Bestellbestätigungen zugrunde gelegt werden. Kommt der Kunde dieser Informationspflicht nicht nach, gilt eine darauf beruhende Unmöglichkeit oder Verzögerung der Vertragserfüllung als von ihm verschuldet.

### 6. Vertragsabschluss

- 6.1 Der Vertrag gilt als abgeschlossen, sobald FresuCare den Auftrag schriftlich bestätigt (Textform genügt), die Lieferung ausführt oder die Bestellung telefonisch entgegennimmt und der Kunde (Patient:in selbst, zuständige Betreuungsperson, medizinische Fachperson oder volljährige:r Familienangehörige:r) der Belieferung mündlich zustimmt.
- 6.2 Diese AGB regeln Rechte und Pflichten der FresuCare und ihren Kunden und gelten für den Versandhandel und Webshop. FresuCare verkauft dem Kunden die spezifizierten Produkte zu den nachstehend aufgeführten Liefer- und Verkaufsbedingungen. Diese AGB bilden einen integrierenden Bestandteil des Kaufvertrages.
- 6.3 Mit dem Auslösen einer Bestellung bestätigt der Kunde die Berechtigung zum Bezug von Medikamenten nach dem schweizerischen Heilmittelgesetz.
- 6.4 Diese Bedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- 6.5 Tritt nach Vertragsschluss eine wesentliche Verschlechterung in den Vermögens- oder Liquiditätsverhältnissen des Kunden ein, oder werden solche bei Vertragsschluss bereits vorhandenen Umstände erst nachträglich bekannt, kann FresuCare vom Vertrag zurücktreten, wenn der Kunde trotz Aufforderung zur Leistung Zug um Zug, zur Sicherheitsleistung oder zur Vorauszahlung nicht bereit ist.

### 7. Preise

- 7.1 Bei Bestellungen über den FresuCare Webshop gelten die Preise am Tage des Eingangs der Bestellung, vorbehaltlich Preisänderungen durch den Hersteller bis zum Datum der Auslieferung. Sämtliche Preise sind in Schweizer Franken (CHF) angegeben. Versandkosten können zusätzlich erhoben werden. Die im Webshop angegebenen Preise verstehen sich zudem als Richtwerte, die je nach Vertragsvereinbarung oder individuellen Konditionen angepasst werden können. Endgültig massgebend für die Verrechnung sind die tatsächlich vereinbarten oder auf der Endabrechnung ausgewiesenen Preise.
- 7.2 Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, werden die zum Zeitpunkt der jeweils am Tage der Lieferung gültigen Preise, zuzüglich anfallender gesetzlicher Mehrwertsteuer (zum jeweils geltenden Satz) berechnet.
- 7.3 Die Kosten für einen allfälligen Anschluss unserer Apparate und Anlagen an das Strom- und das EDV-Netz sowie sonstige Versorgungs- oder Entsorgungsleistungen sind in unseren Preisen nicht enthalten.
- 7.4 Unsere Preise verstehen sich ausschliesslich aller Handwerkerarbeiten oder anderen vereinbarten

- Dienstleistungen, die FresuCare nicht speziell in der Bestellbestätigung eingeschlossen hat.
- 7.5 FresuCare behält sich vor, Preisänderungen für Material und Löhne in der Zeit zwischen Angebot und Auslieferung in Rechnung zu stellen.
- 7.6 FresuCare behält sich vor, die Preise, inkl. die Preise für Service- und Wartungsdienstleistungen, jederzeit angemessen zu ändern.

## 8. Zahlungsbedingungen

- 8.1 Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, hat die Zahlung innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum, ohne jeden Abzug zu erfolgen. FresuCare kann die Leistung auch von Zahlung Zug um Zug (z.B. durch Nachnahme) oder einer Vorauszahlung abhängig machen.
- 8.2 Nach Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde ohne Mahnung in Verzug und hat Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. zu entrichten. Ab der zweiten Mahnung behält sich FresuCare vor, zusätzlich Mahnkosten von CHF 20,00 und Schadenersatz in Rechnung zu stellen.
- 8.3 Der Kunde darf Forderungen gegen FresuCare nicht mit Forderungen von FresuCare gegen den Kunden verrechnen.
- 8.4 Die Zahlungstermine sind auch einzuhalten, wenn Transporte, Ablieferung, Montage, Inbetriebsetzung oder Abnahme der Lieferung aus Gründen, die FresuCare nicht zu vertreten hat, verzögert oder unmöglich werden.
- 8.5 Mängel der Lieferung, die FresuCare nicht schriftlich anerkannt hat, berechtigen nicht zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Zahlungen.

## 9. Bestellbedingungen Versandhandel

- 9.1 Bei den Kunden der FresuCare sowie Apotheke wird zwischen den Gruppen medizinische Fachpersonen (HCPs)/ Gesundheitsorganisationen (HCOs), Selbstzahlende und Kunden mit bestehender Versicherungsdeckung unterschieden.
- 9.2 **Medizinische Fachpersonen (HCPs)/ Gesundheitsorganisationen (HCOs):** Die Auslieferung an HCPs und HCOs erfolgt in der Regel gegen Rechnung mit einer vorgegebenen Zahlungsfrist (siehe Punkt „Zahlungsbedingungen“).
- 9.3 **Selbstzahlende:** Selbstzahlende sind natürliche Personen, die nicht in ihrer Funktion als medizinische Fachpersonen (HCPs) tätig sind, sondern für eigene Zwecke Leistungen der FresuCare in Anspruch nehmen. Die Auslieferung an Selbstzahlende erfolgt nach entsprechender Evaluation des Zahlungsausfallrisikos entweder gegen Vorauszahlung oder gegen Rechnung. Die Festlegung der Zahlungsart (Vorauszahlung oder auf Rechnung) obliegt der FresuCare und ist verbindlich.
- 9.4 **Kunden mit bestehender Versicherungsdeckung:** Natürliche Personen (Versicherungsnehmende) mit einer Kostendeckung durch einen in der Schweiz anerkannten Versicherungsträger oder ein öffentliches Amt (z.B. Sozialversicherungsträger der Kranken-, Invaliden-, Unfall- und/oder Militärversicherung) erhalten die Lieferung in der Regel nach Erhalt einer gültigen Kostengutsprache oder einer vollständig ausgefüllten medizinischen Verordnung, bzw. eines Kostengutsprache-Gesuchs. Der Kunde verpflichtet sich, FresuCare bei der Einholung weiterer Unterlagen sowie der

Vervollständigung der für die Abrechnung notwendigen Dokumente zu unterstützen. Sollte eine Person den Verpflichtungen gegenüber der FresuCare nicht nachkommen, behält sich die FresuCare das Recht vor, die ungedeckten Kosten inklusive anfallender Mahn- und Verzugsspesen weiter zu verrechnen (siehe Punkt „Zahlungsbedingungen“). Im Falle von Kostenablehnungen durch den Versicherungsträger behält sich die FresuCare ebenfalls das Recht vor, die ungedeckten Kosten weiterzugeben.

## 10. Liefer- und Übergabebedingungen

- 10.1 Die bestellten Produkte werden innerhalb von 24 Stunden (gesetzlich anerkannte sowie lokale Feiertage ausgenommen) individuell adressiert und an die vom Kunden angegebene Adresse geliefert. Sollte eine persönliche Übergabe nicht möglich sein, wird ausdrücklich die Vollmacht erteilt, das Produkt in einem verschlossenen Beutel an einem sicheren Ort zwischenzulagern oder durch eine Drittperson übergeben zu lassen.
- 10.2 Arzneimittellieferungen werden aus rechtlichen Gründen ausschliesslich persönlich übergeben. Eine Aushändigung erfolgt nur gegen Unterschrift der empfangsberechtigten Person. Die Hinterlegung von Arzneimitteln an gesicherten oder ungesicherten Orten ist nicht zulässig.
- 10.3 Der Kunde ist verpflichtet, der FresuCare gültige Kontaktinformationen zur Verfügung zu stellen, um eine reibungslose Zustellung zu gewährleisten. Sollte eine Lieferung aufgrund unvollständiger oder ungültiger Kontaktdaten oder wegen fehlender Erreichbarkeit der empfangsberechtigten Person nicht erfolgen können, behält sich die FresuCare das Recht vor, eine erneute Lieferung in Rechnung zu stellen, einschliesslich anfallender Versand- und Bearbeitungskosten.
- 10.4 Die Auslieferung der bestellten Produkte erfolgt vorbehaltlich vorhandener Kapazitäten, Vorlaufzeit und Produktverfügbarkeit zum vom Kunde gewünschten Liefertag. Kurzfristig aufgegebene Bestellungen (mit einem gewünschten Lieferzeitpunkt von weniger als 24 Stunden ab Bestellzeitpunkt) sowie unbegründete Mehrfachbestellungen innerhalb eines Monats können zu Mehrkosten führen, die dem Kunden weiterverrechnet werden.
- 10.5 Zusätzlich gelten folgende Grundsätze:
- Sobald eine Bestellung ausgelöst wird, ist der entstandene Kaufvertrag verbindlich.
  - Mit dem Absenden einer Bestellung wird die Berechtigung zum Bezug von Produkten gemäss dem schweizerischen Heilmittelgesetz bestätigt.
  - Eine erneute Bestellung kann nur von persönlich bekannten Personen ausgelöst werden, falls ein Produkt nicht vorrätig war oder bei vorübergehender Ortsabwesenheit der Kunden.
  - Bestellungen können nach einmaliger persönlicher Registrierung bei FresuCare ausgelöst werden. Durch die Registrierung wird Zugang zum FresuCare-Webshop gewährt, wodurch jederzeit Bestellungen aufgegeben werden können.
  - Lieferungen erfolgen vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen gegen Rechnung mittels Hauslieferdienst oder A-Post (eingeschrieben).

10.6 Für Fragen zu den bestellten Produkten steht dem Kunde eine Fachperson (eidg. dipl. Apotheker:in oder Pharma-Assistent:in) vor Ort, per E-Mail oder telefonisch zur Verfügung.

## 11. Lieferung, Lieferfristen und Versand

- 11.1 FresuCare übernimmt keine Gewähr, dass die vom Kunden bestellten Produkte in der gewünschten Menge und zur gewünschten Zeit verfügbar sind.
- 11.2 Bestellungen werden in der Regel innerhalb von 24 Stunden (gesetzlich anerkannte sowie lokale Feiertage ausgenommen) ausgeliefert.
- 11.3 FresuCare behält sich die Auswahl des Versandweges vor. Die Sendungen von Arzneimitteln erfolgen unter Berücksichtigung der GDP- Richtlinien (Good Distribution Practices).
- 11.4 Vereinbarte Lieferfrequenzen werden berücksichtigt, um möglichst ökologisch vertretbare Lieferungen umzusetzen.
- 11.5 Bei Lieferungen ausserhalb der Lieferfrequenzen werden Transportkosten von CHF 50,00 bei LKW oder CHF 25,00 bei Postsendungen verrechnet.
- 11.6 Bei Lieferungen mit einem Warenwert unter CHF 500,00 werden Transportkosten von CHF 50,00 bei LKW oder CHF 25,00 bei Postsendungen verrechnet, unabhängig von den definierten Lieferfrequenzen.
- 11.7 Werden die Lieferkosten von einem in der Schweiz anerkannten Sozialversicherungsträger übernommen, erfolgt die Abrechnung der Lieferkosten in Höhe und Umfang gemäss den jeweils geltenden gesetzlichen und/oder vertraglichen Bestimmungen mit den jeweiligen Kostenträgern. Ansonsten kommen die Kosten gemäss Punkt 11.5 und 11.6 zu tragen.
- 11.8 Für Reparaturen werden die effektiven Portokosten in Rechnung gestellt.
- 11.9 Für Express-Lieferungen oder Sondertransporte werden die effektiven Kosten in Rechnung gestellt.
- 11.10 Für Umfang und Ausführung der Lieferung ist die FresuCare Bestellbestätigung massgebend. Material oder Leistungen, die darin nicht enthalten sind, werden separat berechnet.
- 11.11 FresuCare ist zu Teillieferungen und entsprechenden Abrechnungen hierüber berechtigt, soweit diesem dem Kunden zumutbar sind.
- 11.12 FresuCare behält sich das Recht vor, Bestellungen, die nicht auf eine ganze Standardpackung lauten, entsprechend abzuändern. Sofern der Unterschied nicht mehr als 20% der bestellten Menge beträgt, wird der Kunde nicht benachrichtigt.
- 11.13 Die von FresuCare angegebenen Lieferfristen und Liefertermine sind unverbindlich. Lieferfristen werden von FresuCare aufgrund der im Zeitpunkt ihrer Festlegung herrschenden Verhältnisse bezüglich Materialbeschaffung und Fabrikationsmöglichkeiten angegeben. Ändern sich diese Verhältnisse, so steht FresuCare das Recht zu, neue Liefertermine festzulegen.
- 11.14 Die Lieferfrist beginnt nach Erhalt definitiver Angaben über die Ausführung der bestellten Ware und einer allfällig vereinbarten Vorauszahlung.
- 11.15 Die Lieferfrist verlängert sich angemessen, bei nachträglicher Abänderung der Bestellung, bei Nichteinhaltung der vertraglichen Pflichten, insbesondere der vereinbarten Zahlungsbedingungen durch den Kunden.
- 11.16 Ist die Nichteinhaltung der Lieferfristen auf höhere Gewalt oder andere von FresuCare nicht zu vertretende Ereignisse (insbesondere Nichtverfügbarkeit der Leistung, z.B. durch Krieg,

Epidemien, Pandemien, terroristische Anschläge, Einführ- und Ausfuhrbeschränkungen, Arbeitskämpfe, Streiks, etc. auch solche die Zulieferanten betreffen) zurückzuführen, verlängern sich die vereinbarten Lieferfristen entsprechend und angemessen. Dauern Ereignisse höherer Gewalt, oder diesen gleichgestellten Ereignissen, länger als drei Monate an, steht jeder Vertragspartei das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten, sofern eine Anpassung des Vertrages nicht möglich ist.

- 11.17 Ist der Lieferverzug von FresuCare zu vertreten, hat der Kunde auf unser Verlangen innerhalb einer angemessenen Frist zu erklären, ob er auf die Lieferung besteht oder ob er vom Vertrag zurücktreten will. Ein Recht des Kunden auf Rücktritt vom Vertrag besteht nicht.
- 11.18 Wegen Verspätung der Lieferungen oder Leistungen hat der Kunde keine Rechte und Ansprüche. Diese Einschränkung gilt nicht für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit.
- 11.19 Sonderwünsche bezüglich der Versandart werden nach Möglichkeit berücksichtigt, gegen Erstattung der Mehrkosten.
- 11.20 Kommt der Kunde mit der Annahme unseres Leistungsangebots in Verzug, ist FresuCare berechtigt, die Lieferung mit befreiender Wirkung auf Kosten des Kunden zu hinterlegen oder schriftlich den Verzicht auf nachträgliche Lieferung zu erklären und zusätzlich 15% des Verkaufspreises als Konventionalstrafe zu fordern. Eine darüber hinaus gehende Schadenersatzforderung bleibt vorbehalten.

## 12. Verpackung

- 12.1 Einweggebinde und/oder Verpackungsmaterialien werden nicht zurückgenommen.
- 12.2 Mehrweg-Gebinde (z.B. Euro-Paletten, Kühlboxen) bleiben im Eigentum der FresuCare und werden bei Anlieferung ausgetauscht.
- 12.3 FresuCare verwendet wo immer möglich nachhaltiges Verpackungsmaterial.

## 13. Prüfung, Mängelrechte und Produktrücknahme

- 13.1. Soweit üblich werden alle Lieferungen und Leistungen vor Versand geprüft. Verlangt der Kunde weitergehende Prüfungen, sind diese besonders zu vereinbaren und vom Kunden zu bezahlen.
- 13.2. Offene Mängel und/oder Schäden müssen FresuCare sofort nach der Kontrolle der Lieferung, schriftlich (Textform genügt) mit einem **qualifizierten Vorbehalt**, einer hinreichenden Beschreibung der Mängel und spätestens innerhalb **24 Stunden** nach Erhalt der Lieferung, gemeldet werden.
- 13.3. Verdeckte Mängel müssen FresuCare unverzüglich nach ihrer Entdeckung, spätestens nach **fünf Werktagen**, schriftlich (Textform genügt) gemeldet und soweit möglich begründet werden – oder, sofern eine Inbetriebsetzung durch unser Personal erfolgt, innert fünf Werktagen nach Abschluss unserer Arbeiten zu prüfen und FresuCare allfällige Mängel unverzüglich schriftlich bekanntzugeben.
- 13.4. Beanstandungen wegen unvollständiger, falscher Lieferungen können nur berücksichtigt werden, wenn sie unverzüglich, jedoch spätestens **fünf Werktage** nach Erhalt der Lieferung gemeldet werden.

- 13.5. Für die Rechtzeitigkeit der Anzeige kommt es auf den Zeitpunkt des Zugangs bei FresuCare an.
- 13.6. Unterlässt der Kunde eine Beanstandung, gelten die Lieferungen und Leistungen als genehmigt und vertragsgemäss ausgeführt bzw. erbracht.
- 13.7. Rücksendungen bedürfen einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von FresuCare.
- 13.8. Sind die gelieferten Produkte mangelhaft, so nimmt FresuCare die Produkte nach vorheriger Abstimmung zurück und stellt dem Kunde mängelfreie Produkte zu.
- 13.9. Der Rücktransport der Retouren hat ausschliesslich GDP konform, kontrolliert zu erfolgen. Der Auftrag zum Rücktransport wird durch FresuCare initiiert.
- 13.10. Rücksendungen werden nur mit Beilage eines FresuCare Retourenscheins angenommen.
- 13.11. Der Kunde darf die Entgegennahme von Lieferungen wegen unerheblicher Mängel nicht verweigern.
- 13.12. Der Kunde hat Anspruch auf volle Vergütung auf Arzneimittel, deren Rückruf aus Gründen der Medikamentensicherheit (auf Initiative einer Behörde oder FresuCare) erfolgt, die binnen eines Monats nach der Veröffentlichung oder nach einer direkten schriftlichen Mitteilung an FresuCare gemeldet werden.
- 13.13. Kein Anspruch auf Warenersatz oder Gutschrift besteht bei:
- Falschbestellungen durch den Kunden;
  - beschädigte Packungen, welche nicht offensichtlich auf den Transport zurückzuführen sind;
  - verschmutzte, angebrochene, beschriftete, beklebte Packungen.
  - Verdacht auf Manipulation/Fälschung;
  - verfallene Produkte oder Produkte mit einem Verfallsdatum von weniger als sechs Monaten;
  - Betäubungsmittel und Artikel mit speziellen Lagerbedingungen (z.B. 2-8 Grad); diese werden nicht zurückgenommen und müssen durch den Kunden fachgerecht entsorgt werden;
  - Spezialanfertigungen;
  - Platinen, Basisleiterplatten und sonstige elektronische Kleinteile;
  - alle übrigen Fälle die nicht in den vorliegenden AGB explizit erwähnt sind.
- 13.14. Aus Gründen der Arzneimittelsicherheit werden alle Arzneimittelretouren vernichtet.
- 13.15. Der Kunde verpflichtet sich, FresuCare unverzüglich mitzuteilen, wenn er Kenntnis darüber erhält, dass ein von FresuCare geliefertes Produkt in irgendeiner Art und Weise das Leben und die Gesundheit des Verwenders oder einer Drittperson gefährden könnte.
- 13.16. Erhält der Kunde von FresuCare einen Anspruch auf eine Rückerstattung zugesprochen und liegt der Warenwert über CHF 100,00, so erhält der Kunde eine Gutschrift im vor Rücknahme zugesprochenen Wert. Dabei fallen Rücknahmekosten von CHF 100,00 bei LKW Rücksendungen und CHF 50,00 bei Post Rücksendungen für den Kunden an. Eine Barauszahlung ist ausgeschlossen.

## 14. Übergang von Nutzen und Gefahr

- 14.1 Nutzen und Gefahr gehen mit der Warenübergabe der Lieferung auf den Kunden über.
- 14.2 Wird der Versand auf Begehren des Kunden oder aus sonstigen Gründen, die FresuCare oder die Apotheke nicht zu vertreten hat, verzögert, geht

die Gefahr im ursprünglichen für die Ablieferung vorgesehenen Zeitpunkt auf den Kunden über. Von diesem Zeitpunkt an wird die Lieferung auf Rechnung und Gefahr des Kunden gelagert und versichert.

## 15. Gewährleistung

- 15.1 Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Übergang von Nutzen und Gefahr, sofern nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die Gewährleistung erlischt mit sofortiger Wirkung bei unsachgemässen Umgang mit den Produkten durch den Kunden oder Dritte.

## 16. Verwendung

- 16.1 Der Kunde darf die von FresuCare resp. Apotheke gelieferten Produkte nur im Rahmen des vertraglich vorgesehenen und gesetzlich zulässigen Rahmens verwenden und abgeben.
- 16.2 Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemässe Weitergabe der Produkte an Abgabe- und Empfangsberechtigte und er stellt die sachgemässe Verwendung der Produkte zu jedem Zeitpunkt sicher. Dazu gehören auch die Informationen über die Produkte und die Einweisung zur Verwendung.
- 16.3 Der Kunde hat eigenständig sicherzustellen, dass der Umgang mit dem Produkt und dessen Lagerung sachgerecht erfolgt und die jeweils geltenden rechtlichen Bestimmungen eingehalten werden. Im Falle eines Verstosses hiergegen stellt der Kunde FresuCare resp. die Apotheke und seine Erfüllungsgehilfen von allen Ansprüchen frei.
- 16.4 Der Kunde ist nicht zur Abtretung von Lieferansprüchen aus dem Vertrag gegen FresuCare resp. Apotheke an Dritte berechtigt.
- 16.5 Gelieferte Arzneimittel sind ausschliesslich für die Verwendung in der Schweiz und Liechtenstein bestimmt.

## 17. Garantie

- 17.1 FresuCare verpflichtet sich, während der Garantiezeit auf schriftliche Aufforderung des Kunden hin alle Teile, die nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung schadhaft oder unbrauchbar werden, so rasch als möglich nach unserer Wahl auszubessern oder zu ersetzen. Ersetzte Teile werden FresuCare Eigentum.
- 17.2 Jeder weitere Anspruch des Kunden wegen mangelhafter Lieferung oder mangelhafter Dienstleistungen, insbesondere auf Schadenersatz, Minderung des Preises oder die Auflösung des Vertrages, ist ausgeschlossen.
- 17.3 Die Garantie beginnt mit Absendung der Lieferung oder, sofern FresuCare auch die Montage übernimmt, mit deren Beendigung. Werden Versand oder Montage aus Gründen verzögert, die FresuCare zu vertreten haben, so wird der Beginn der Garantiezeit entsprechend der Dauer der Verzögerung hinausgeschoben. Sind solche Gründe vom Kunde zu vertreten, so läuft die Garantiefrist ab dem Zeitpunkt der Lieferbereitschaft von FresuCare.
- 17.4 Von der Garantie ausgeschlossen sind Schäden infolge natürlicher Abnutzung, mangelhafter Wartung oder Lagerung, Missachtung von Betriebsvorschriften, übermässiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, mechanischer, chemischer oder elektrischer Einflüsse, mangelhafter, nicht von FresuCare ausgeführter Bau- und Montagearbeiten, sowie

- infolge anderer Gründe, die FresuCare nicht zu vertreten hat.
- 17.5 Die Garantie erlischt, wenn der Kunde oder Dritte ohne unsere schriftliche Zustimmung Änderungen oder Reparaturen an der Lieferung oder am Produkt vornehmen, ferner, wenn der Kunde nicht umgehend geeignete Massnahmen trifft, damit der Schaden nicht grösser wird und FresuCare den Mangel beheben kann.
- 17.6 Für Fremdlieferungen übernimmt FresuCare keine Gewähr.
- 17.7 FresuCare führt die Lieferung vertragsgemäss aus und erfüllt die Garantiepflcht entsprechend diesen Bedingungen. Jede weitere Haftung oder Gewährleistung gegenüber dem Kunden für irgendwelche Schäden oder Mängel ist wegbedungen.
- 18. Schadenersatz und Haftungsbeschränkung**
- 18.1 FresuCare und die Apotheke haften nach den Bestimmungen des Heilmittelgesetzes und des Produkthaftpflichtgesetzes soweit anwendbar.
- 18.2 Darüber hinaus haftet FresuCare resp. die Apotheke – unabhängig davon, auf welcher Rechtsgrundlage der Anspruch geltend gemacht wird – nur für Schäden, die dem Kunden durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten von FresuCare entstanden sind. FresuCare haftet in keinem Fall für (i) leichte oder mittlere Fahrlässigkeit, (ii) indirekte und mittelbare Schäden und Folgeschäden und entgangenen Gewinn, (iii) nicht realisierte Einsparungen, sowie (iv) Schäden aus Lieferverzug, sowie (v) jegliche Handlungen und Unterlassungen der Hilfspersonen von FresuCare, sei dies vertraglich oder ausservertraglich. FresuCare haftet im Übrigen nicht für Schäden, die auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen sind: (i) unsachgemässe, vertragswidrige oder widerrechtliche Lagerung, Einstellung oder Benutzung der Produkte, (ii) Einsatz inkompatibler Ersatz- oder Zubehörteile, (iii) unterlassene Wartung und/oder unsachgemässe Abänderung oder Reparatur der Produkte durch den Kunden oder einen Dritten, (iv) höhere Gewalt, insbesondere Elementar-, Feuchtigkeits-, Sturz- und Schlagschäden usw., welche nicht durch FresuCare zu vertreten sind, und behördliche Anordnungen.
- 18.3 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Massnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- 19. Eigentumsvorbehalt und Geistiges Eigentum**
- 19.1 FresuCare behält sich das Eigentum an den gelieferten Produkten bis zur vollständigen Bezahlung der gesamten offenen Forderungen und allfälligen Zinsen aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunde vor. Der Kunde erteilt FresuCare das Recht, den Eigentumsvorbehalt im Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen und verpflichtet sich, bei einer allfälligen Pfändung, Retention oder Arrestierung auf den Eigentumsvorbehalt hinzuweisen und FresuCare darüber und über eine Sitz- bzw. Wohnsitzänderung sofort zu informieren. Während der Dauer unseres Eigentumsvorbehaltes trägt der Kunde die volle Gefahr an der Ware, insbesondere auch die Gefahr des Abhandenkommens, zufälligen Unterganges oder der zufälligen Verschlechterung.
- 19.2 Alle mit den Produkten verbundenen Immaterialgüterrechte wie Patente, Marken- und weitere Rechte verbleiben im ausschliesslichen Eigentum der FresuCare.
- 19.3 Insbesondere ist es dem Kunde nur mit der schriftlichen Zustimmung von FresuCare gestattet, mit dem FresuCare Firmennamen, Firmenlogo, dem Namen oder den Bildern des Produktes Werbung zu betreiben.
- 20. Geheimhaltung**
- 20.1 FresuCare, die Apotheke und die Kunden verpflichten sich keine nicht-öffentlichen Informationen betreffend der Vertragskonditionen sowie im Zusammenhang mit der Lieferung bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, auch über das Ende der vertraglichen Beziehungen hinaus, an Dritte weiterzugeben.
- 21. Datenschutz**
- 21.1 Grundlage für den Umgang mit Personendaten ist das in der Schweiz geltende Datenschutzrecht. FresuCare und die Apotheke bearbeiten Personendaten des Kunden für die Bestellabwicklung, die Rechnungstellung (einschliesslich Bonitätsprüfung), Marketing und die Pflege der Kundenbeziehung. Weitere Informationen zur Bearbeitung von Personendaten sind in der Datenschutzrichtlinie [Datenschutz | FresuCare AG](#) enthalten, die der Kunde vollumfänglich akzeptiert.
- 22. Sonstiges**
- 22.1 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder unvollständig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht beeinträchtigt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine zulässige wirksame Regelung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht und dem damit verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Gleich ist zu verfahren, wenn eine Regelungslücke vorliegt.
- 23. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**
- 23.1 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und FresuCare gilt das materielle Recht der Schweiz, unter Ausschluss der Regelungen des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).
- 23.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz von FresuCare, derzeit Kriens LU.