

Servizio ordinazioni e servizio clienti

Hotline: 0800 820 290

e-mail Servizio clienti: customercare@fresucare.ch

e-mail Farmacia: apotheke@fresucare.ch

1. Ambito di applicazione

- 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") sono vincolanti e si applicano a tutte le prestazioni, ivi comprese vendite, forniture, noleggi e altre prestazioni e servizi che FresuCare AG (di seguito "FresuCare") fornisce alle clienti e ai clienti (di seguito "clienti").
- 1.2 Queste CGC comprendono anche le attività di vendita per corrispondenza e i servizi della Farmacia FresuCare (di seguito "Farmacia"). I medicinali ai sensi della Legge federale sugli agenti terapeutici possono essere spediti o dispensati solo a persone fisiche autorizzate.
- 1.3 Queste CGC hanno la precedenza su eventuali condizioni di acquisto generali e/o condizioni generali di contratto del cliente.

2. Offerte

- 2.1 Le offerte di FresuCare non sono impegnative, né vincolanti (stipulazione del contratto, cfr. punto 6).
- 2.2 La documentazione messa a disposizione da FresuCare, come ad es. offerte, cataloghi, dépliant, listini prezzi, ecc. non è vincolante e può essere modificata in qualsiasi momento. La documentazione modificata sostituisce sempre la precedente con indicazione della data di pubblicazione.

3. Offerta prodotti Farmacia

- 3.1 La gamma di prodotti della Farmacia comprende medicinali delle categorie di dispensazione A-E, altri prodotti farmaceutici necessari per la terapia personalizzata, dispositivi medici, prodotti para-farmaceutici come cosmetici, articoli per l'igiene e ausili, nonché servizi. La farmacia è soggetta ai controlli dell'Autorità cantonale per gli agenti terapeutici e garantisce che i prodotti distribuiti provengano da fornitori o produttori certificati.

4. Documentazione tecnica e software

- 4.1 Le indicazioni contenute nella documentazione tecnica, ad es. dati tecnici, misure, pesi, ecc. sono valori approssimativi. FresuCare si riserva il diritto di scostarsi da tali indicazioni, qualora ciò dovesse risultare utile per l'attuazione o rientrare nel normale range di tolleranze. Tali scostamenti non obbligano FresuCare ad adeguare precedenti ordini.
- 4.2 FresuCare si riserva i diritti di proprietà e d'autore su tutta la documentazione tecnica FresuCare, che non può essere copiata, riprodotta o portata in alcun modo a conoscenza di terzi, né tantomeno utilizzata per la realizzazione del prodotto o parti di esso. Ne è invece consentito l'utilizzo per la manutenzione e il comando di impianti e apparecchi acquistati da FresuCare.
- 4.3 La documentazione riguardante offerte che non portano a un ordine deve essere restituita a FresuCare su richiesta.

5. Normative in vigore nel luogo di destinazione

- 5.1 Il cliente deve richiamare l'attenzione di FresuCare su norme giuridiche e amministrative particolari o di altro tipo di cui è necessario tener conto per l'adempimento del contratto, qualora FresuCare non le abbia adottate per le proprie offerte o

conferme d'ordine in modo esplicito e riconoscibile. Se il cliente non adempie a questo obbligo di informazione, il mancato o ritardato adempimento del contratto che ne deriva è considerato imputabile al cliente.

6. Stipulazione del contratto

- 6.1 Il contratto si considera stipulato nel momento in cui FresuCare conferma per iscritto l'ordine (basta la forma scritta), effettua la fornitura o riceve telefonicamente l'ordine e il cliente (paziente, persona responsabile dell'assistenza, specialista medico o familiare maggiorenne) accetta verbalmente la fornitura.
- 6.2 Queste CGC stabiliscono i diritti e i doveri di FresuCare e dei suoi clienti e sono applicabili alle vendite per corrispondenza e al webshop. FresuCare vende al cliente i prodotti specificati alle condizioni di fornitura e di vendita di seguito riportate. Queste CGC sono parte integrante del contratto di vendita.
- 6.3 Con l'inoltro di un ordine il cliente conferma di essere autorizzato all'acquisto di medicinali in base alla Legge federale sugli agenti terapeutici.
- 6.4 Queste condizioni si applicano anche a tutte le relazioni d'affari future con il cliente, anche nel caso in cui non vengano espressamente concordate in anticipo.
- 6.5 Se dopo la stipulazione del contratto subentra un peggioramento sostanziale delle condizioni patrimoniali e di liquidità del cliente o se determinate condizioni già presenti alla stipulazione del contratto emergono solo a posteriori, FresuCare può recedere dal contratto, qualora il cliente, quando richiesto, non sia disposto a pagare contestualmente alla consegna, a prestare garanzia o a pagare anticipatamente.

7. Prezzi

- 7.1 In caso di ordini tramite il webshop di FresuCare si applicano i prezzi del giorno di ricezione dell'ordine, con riserva di variazioni dei prezzi da parte del produttore fino alla data di spedizione. Tutti i prezzi sono indicati in franchi svizzeri (CHF). Possono essere applicate spese di spedizione supplementari. I prezzi indicati nel webshop sono peraltro indicativi e possono essere adeguati in base all'accordo contrattuale o a condizioni individuali. Ai fini della fatturazione fanno fede i prezzi effettivamente concordati o indicati sulla fattura di saldo.
- 7.2 Se non diversamente concordato per iscritto, vengono calcolati i prezzi validi al momento della consegna, più l'IVA applicabile dovuta per legge (al tasso in vigore).
- 7.3 I costi per un eventuale collegamento delle nostre apparecchiature e dei nostri impianti alla rete elettrica o a una rete informatica e i costi per servizi di approvvigionamento e di smaltimento non sono compresi nei nostri prezzi.
- 7.4 I nostri prezzi non comprendono lavori di artigiani o altre prestazioni concordate, che non siano state specificamente incluse nella conferma d'ordine da FresuCare.
- 7.5 FresuCare si riserva il diritto di addebitare variazioni di prezzi per materiali e salari che si sono verificate nel periodo intercorso tra l'offerta e la spedizione.
- 7.6 FresuCare si riserva il diritto di variare ragionevolmente in qualsiasi momento i propri prezzi, ivi inclusi i prezzi per servizi di assistenza e manutenzione.

8. Condizioni di pagamento

- 8.1 Se non diversamente concordato per iscritto, il pagamento deve essere eseguito entro 30 giorni dalla data della fattura, senza sconto. FresuCare può subordinare la prestazione anche al pagamento contestuale alla consegna (ad es. in contrassegno) oppure a pagamento anticipato.
- 8.2 Decorso il termine di pagamento il cliente è in mora senza sollecito e deve corrispondere interessi di mora pari a un 5% p.a. Dal secondo sollecito FresuCare si riserva il diritto di addebitare anche le spese di sollecito pari a CHF 20,00 e il risarcimento danni.
- 8.3 Il cliente non può compensare crediti verso FresuCare con crediti di FresuCare verso il cliente.
- 8.4 Le scadenze dei pagamenti devono essere rispettate anche se trasporti, consegna, montaggio, messa in servizi o accettazione della fornitura vengono ritardati o diventano impossibili per motivi che non sono imputabili a FresuCare.
- 8.5 Difetti di fornitura che FresuCare non ha riconosciuto per iscritto non autorizzano a compensazione o ritenzione di pagamenti.

9. Condizioni d'ordine delle vendite per corrispondenza

- 9.1 Per i clienti di FresuCare e di Farmacia va fatta una distinzione tra i gruppi Professionisti sanitari (HCPs)/Organizzazioni sanitarie (HCOs), pazienti privati che pagano autonomamente e clienti con copertura assicurativa in essere.
- 9.2 **Professionisti sanitari (HCPs)/Organizzazioni sanitarie (HCOs):** La spedizione a HCP e HCO avviene di norma contro fattura con un termine di pagamento predefinito (cfr. punto "Condizioni di pagamento").
- 9.3 **Pazienti privati che pagano autonomamente:** I privati che pagano autonomamente sono persone fisiche, che non operano in qualità di professionisti sanitari (HCP), ma ricorrono a prestazioni di FresuCare per fini propri. La spedizione a paganti privati avviene dopo opportuna valutazione del rischio di mancato pagamento o contro pagamento anticipato o contro fattura. La definizione della modalità di pagamento (pagamento anticipato o fattura) spetta a FresuCare ed è vincolante.
- 9.4 **Clienti con copertura assicurativa in corso:** Le persone fisiche (persone che stipulano un'assicurazione) con una copertura dei costi da parte di un ente assicuratore riconosciuto in Svizzera o un ufficio pubblico (ad es. un ente di previdenza sociale dell'assicurazione malati, invalidi, infortuni e/o assicurazione militare) ricevono di norma la fornitura dopo aver ottenuto una valida garanzia di assunzione dei costi o una prescrizione medica debitamente compilata, o meglio una domanda di garanzia di assunzione dei costi. Il cliente si impegna a supportare FresuCare nella richiesta di altra documentazione ed anche nel completamento della documentazione necessaria per la fatturazione. Se una persona non dovesse far fronte ai propri impegni nei confronti di FresuCare, FresuCare si riserva il diritto di mettere in conto anche i costi non coperti, ivi comprese le spese incorse per solleciti e ritardi di pagamento (cfr. punto "Condizioni di pagamento"). Nel caso in cui l'ente assicuratore respinga i costi, FresuCare si riserva altresì il diritto di trasferire i costi non coperti.

10. Condizioni di fornitura e di consegna

- 10.1 I prodotti ordinati vengono indirizzati individualmente entro 24 ore (escluse le festività locali e quelle riconosciute dalla legge) e spediti all'indirizzo indicato dal cliente. Qualora non fosse possibile effettuare una consegna diretta, va espressamente conferito il mandato di depositare temporaneamente il prodotto in una busta chiusa in un luogo sicuro o di affidarlo a una terza persona.
- 10.2 Per motivi giuridici le forniture di medicinali vengono consegnate esclusivamente di persona. I medicinali vengono consegnati solo con firma della persona autorizzata a ricevere. Non è consentito depositare medicinali in luoghi sicuri o non sicuri.
- 10.3 Il cliente è tenuto a mettere a disposizione di FresuCare informazioni di contatto valide per garantire una consegna regolare. Qualora non fosse possibile effettuare una consegna a causa di dati di contatto incompleti o non validi o per mancata reperibilità della persona autorizzata a ricevere, FresuCare si riserva il diritto di addebitare una nuova fornitura, comprese le rispettive spese di spedizione e gestione.
- 10.4 La consegna dei prodotti ordinati viene effettuata nel giorno di consegna richiesto dal cliente con riserva di capacità esistenti, lead time e disponibilità del prodotto. Gli ordini trasmessi con breve preavviso (con un termine di consegna richiesto di meno di 24 ore dal momento dell'ordine) e gli ordini multipli ingiustificati nell'arco di un mese possono determinare costi supplementari che vengono addebitati al cliente.
- 10.5 Si applicano inoltre i seguenti principi:
- non appena un ordine viene inoltrato, il contratto di vendita che ne deriva è vincolante.
 - L'invio di un ordine conferma l'autorizzazione all'acquisto di prodotti in base alla Legge federale sugli agenti terapeutici.
 - Un nuovo ordine può essere inoltrato solo da persone di identità certa, in caso di prodotto non disponibile o di temporanea assenza dei clienti.
 - Gli ordini possono essere inoltrati dopo aver effettuato una sola registrazione personale su FresuCare. La registrazione garantisce l'accesso al webshop di FresuCare, consentendo quindi di inoltrare ordini in qualsiasi momento.
 - Se non altrimenti stabilito, le forniture avvengono contro fattura mediante consegna a domicilio o per raccomandata con posta A.
- 10.6 In caso di domande sui prodotti ordinati, una persona specializzata (farmacista dipl. o assistente di farmacia) è a disposizione del cliente in loco, per e-mail o telefono.

11. Fornitura, termini di consegna e spedizione

- 11.1 FresuCare non garantisce che i prodotti ordinati dal cliente siano disponibili nella quantità desiderata e al momento desiderato.
- 11.2 Di solito, gli ordini vengono consegnati entro 24 ore (escluse le festività locali e le festività riconosciute dalla legge).
- 11.3 FresuCare si riserva il diritto di scegliere la modalità di spedizione. I medicinali vengono spediti in conformità alle linee guida GDP (Good Distribution Practices - Buone pratiche di distribuzione).
- 11.4 Per effettuare forniture che salvaguardino il più possibile l'ambiente, si tiene conto delle frequenze di consegna.

- 11.5 Per le forniture che non rientrano nelle frequenze di consegna definite vengono addebitati costi di trasporto di CHF 50,00 con camion o di CHF 25,00 per invio con posta.
- 11.6 Per forniture con un valore della merce inferiore a CHF 500,00 vengono addebitati costi di trasporto di CHF 50,00 con camion o di CHF 25,00 per invio con posta, a prescindere dalle frequenze di consegna definite.
- 11.7 Se i costi di consegna vengono rimborsati da un ente di previdenza sociale riconosciuto in Svizzera, i costi di consegna vengono fatturati per importo ed entità, in base alle disposizioni di legge e/o contrattuali in vigore nei singoli casi, con le rispettive unità di costo. In caso contrario, i costi vengono applicati in base a quanto riportato nei punti 11.5 e 11.6.
- 11.8 Per le riparazioni vengono addebitate le spese postali effettive.
- 11.9 Per le forniture recapitate con servizio espresso o trasporti speciali vengono addebitati i costi effettivi.
- 11.10 Per l'entità e l'esecuzione della fornitura fa fede la conferma d'ordine di FresuCare. Il materiale o le prestazioni che non sono compresi vengono calcolati separatamente.
- 11.11 FresuCare è autorizzata ad effettuare forniture parziali e ad emettere relative fatture, solo se il cliente ritiene che ciò sia ragionevole.
- 11.12 FresuCare si riserva il diritto di apportare le adeguate modifiche agli ordini che non corrispondono a una confezione standard intera. Qualora la differenza non superi di oltre un 20% la quantità ordinata, il cliente non viene informato.
- 11.13 I termini e le date di consegna indicati da FresuCare non sono vincolanti. I termini di consegna vengono indicati tenendo conto delle condizioni esistenti al momento della loro definizione per quanto riguarda approvvigionamento dei materiali e possibilità di produzione. Se tali condizioni cambiano, a FresuCare spetta il diritto di fissare nuove date.
- 11.14 Il termine di consegna inizia a decorrere dal ricevimento di dati definitivi sull'esecuzione della merce ordinata e di un pagamento anticipato eventualmente pattuito.
- 11.15 Il termine di consegna viene opportunamente prorogato in caso di successiva modifica dell'ordine, di mancata osservanza da parte del cliente degli obblighi contrattuali, in particolare delle condizioni di pagamento concordate.
- 11.16 Se la mancata osservanza dei termini di consegna è attribuibile a motivi di forza maggiore o a eventi non imputabili a FresuCare (nello specifico interruzione delle prestazioni, ad es. per guerra, epidemie, pandemie, attacchi terroristici, limitazione all'export e all'import, agitazioni sindacali, scioperi, ecc. ed anche delle prestazioni che interessano i fornitori), i termini di consegna concordati vengono prorogati in modo conforme e appropriato. Se questi eventi di forza maggiore o eventi a essi assimilabili si protraggono per più di tre mesi, ogni parte contraente ha il diritto di recedere dal contratto, qualora un adeguamento dello stesso non fosse possibile.
- 11.17 Se il ritardo nella consegna è imputabile a FresuCare, il cliente dovrà indicare, previa nostra richiesta entro un termine adeguato, se desidera ancora ricevere la merce o se intende recedere dal contratto. Non esiste un diritto di recesso dal contratto del cliente.
- 11.18 Per ritardo nelle forniture o nelle prestazioni il cliente non può vantare alcun diritto o pretesa. Questa limitazione non si applica per dolo o colpa grave.
- 11.19 Richieste particolari riguardanti la modalità di spedizione sono valutate per quanto possibile, dietro rimborso delle spese supplementari.
- 11.20 Se il cliente è in ritardo con l'accettazione dell'offerta delle nostre prestazioni, FresuCare è autorizzata a consegnare la fornitura con effetto liberatorio a spese del cliente o a dichiarare per iscritto che rinuncia a una fornitura successiva e a richiedere anche un 15% del prezzo di vendita come penale. Resta salva un'ulteriore richiesta di risarcimento danni.
- ## 12. Imballaggio
- 12.1 I contenitori monouso e/o i materiali di imballaggio non vengono ritirati.
- 12.2 I contenitori pluriuso (ad es. europallet, contenitori termici) restano di proprietà di FresuCare e vengono scambiati al momento della consegna.
- 12.3 FresuCare utilizza quando possibile materiale di imballaggio sostenibile.
- ## 13. Controllo, diritti legati alla garanzia per difetti e ritiro del prodotto
- 13.1. Come di consueto, tutte le forniture e le prestazioni vengono controllate prima della spedizione. Se il cliente richiede ulteriori controlli, tali controlli devono essere specificamente concordati e pagati dal cliente.
- 13.2. Difetti apparenti e/o eventuali danni devono essere notificati a FresuCare subito dopo aver controllato la fornitura, per iscritto (basta la forma scritta) con una **riserva qualificata**, una descrizione adeguata del difetto e al più tardi entro **24 ore** dal ricevimento della fornitura.
- 13.3. I difetti nascosti devono essere notificati a FresuCare subito dopo essere stati individuati, al più tardi dopo **cinque giorni lavorativi**, per iscritto (basta la forma scritta) e per quanto possibile motivati – oppure, qualora la messa in servizio sia stata eseguita dal nostro personale, controllati entro cinque giorni lavorativi dalla conclusione dei nostri lavori notificando a FresuCare tempestivamente per iscritto gli eventuali difetti.
- 13.4. Eventuali reclami per forniture incomplete o sbagliate possono essere presi in considerazione solo se notificati tempestivamente, al più tardi tuttavia entro **cinque giorni lavorativi** dal ricevimento della fornitura.
- 13.5. Per quanto riguarda la tempestività della notifica, ciò che conta è la data di arrivo di tale notifica a FresuCare.
- 13.6. Se il cliente omette un reclamo, le forniture e le prestazioni sono da considerarsi accettate ed eseguite o erogate come da contratto.
- 13.7. Eventuali riconsegne necessitano del previo consenso scritto di FresuCare.
- 13.8. Se i prodotti forniti sono difettosi, FresuCare ritira, previo accordo, i prodotti consegnando al cliente prodotti senza difetti.
- 13.9. Il trasporto dei prodotti restituiti deve essere effettuato esclusivamente in conformità alle linee guida GDP, in modo controllato. L'incarico per il trasporto di ritorno viene inoltrato da FresuCare.
- 13.10. Le riconsegne vengono accettate solo se accompagnata da un modulo di reso di FresuCare.
- 13.11. Il cliente non può rifiutare la presa in consegna di forniture per difetti irrilevanti.

- 13.12. Il cliente ha diritto a un risarcimento completo per medicinali, oggetto di richiamo per motivi di sicurezza (su iniziativa di un'autorità o di FresuCare), che vengono segnalati entro un mese dalla pubblicazione o dopo comunicazione diretta scritta a FresuCare.
- 13.13. Non sussiste alcun diritto alla sostituzione della merce o di accredito per:
- ordini sbagliati da parte del cliente;
 - imballaggi con danni che non sono riconducibili in modo evidente al trasporto;
 - imballaggi imbrattati, rotti, con scritte, incollati;
 - sospetto di manipolazione/contraffazione;
 - prodotti scaduti o prodotti con una data di scadenza di meno di sei mesi;
 - narcotici e articoli con condizioni di conservazione speciali (ad es. 2-8 gradi); questi prodotti non vengono ritirati e devono essere correttamente smaltiti dal cliente;
 - produzioni speciali;
 - circuiti stampati, schede stampate di base e altri componenti elettronici di piccole dimensioni;
 - tutti gli altri casi che non sono esplicitamente citati in queste CGC.
- 13.14. Per motivi di sicurezza tutti i medicinali restituiti vengono eliminati.
- 13.15. Il cliente si impegna a segnalare tempestivamente a FresuCare, qualora ne venga a conoscenza, che un prodotto fornito da FresuCare potrebbe in qualche modo mettere in pericolo la vita e la salute di chi lo utilizza o di una terza persona.
- 13.16. Se al cliente viene accordato da FresuCare un diritto ad un rimborso e il valore della merce supera i CHF 100,00, il cliente riceverà una nota di accredito pari al valore attribuito prima del ritiro. Ciò comporterà per il cliente costi di ritiro di CHF 100,00 in caso di riconsegne con camion e di CHF 50,00 in caso di riconsegne per posta. È escluso un pagamento in contanti.
- 14. Trasferimento dei benefici e dei rischi**
- 14.1 I benefici e i rischi vengono trasferiti al cliente al momento della consegna della fornitura.
- 14.2 Se la spedizione viene ritardata su richiesta del cliente o per altri motivi, che non sono imputabili a FresuCare e alla Farmacia, il rischio passa al cliente nel momento originariamente previsto per la consegna. Da questo momento in poi, la fornitura viene messa a magazzino e assicurata per conto e a rischio del cliente.
- 15. Garanzia legale di conformità**
- 15.1 Il periodo di garanzia inizia con la trasmissione dei benefici e dei rischi, salvo diversi accordi espressamente convenuti per iscritto. La garanzia decade con effetto immediato in caso di utilizzo improprio dei prodotti da parte del cliente o di terzi.
- 16. Impiego**
- 16.1 Il cliente può utilizzare e dispensare i prodotti forniti da FresuCare o dalla Farmacia solo nell'ambito del contesto previsto dal contratto e ammesso dalla legge.
- 16.2 Il cliente è responsabile del corretto trasferimento dei prodotti a persone che sono autorizzate a consegnarli e riceverli e ne garantisce il corretto utilizzo in qualsiasi momento. Ciò riguarda anche le informazioni sui prodotti e le istruzioni per il loro utilizzo.
- 16.3 Il cliente deve garantire in maniera autonoma che il prodotto viene utilizzato e tenuto a magazzino in modo appropriato e che le singole disposizioni giuridiche in vigore vengono rispettate. In caso di violazione di quanto riportato il cliente esonera FresuCare o la Farmacia e le persone ausiliarie da ogni pretesa.
- 16.4 Il cliente non è autorizzato a cedere a terzi le proprie pretese di fornitura derivanti dal contratto nei confronti di FresuCare o della Farmacia.
- 16.5 I medicinali forniti sono destinati esclusivamente all'impiego in Svizzera e Liechtenstein.
- 17. Garanzia**
- 17.1 FresuCare si impegna a correggere o a sostituire nel minor tempo possibile, a propria discrezione, tutte le parti che in modo dimostrabile risultano difettose o inutilizzabili a causa di materiale di scarsa qualità, progettazione difettosa o cattiva esecuzione. Le parti sostituite diventano di proprietà di FresuCare.
- 17.2 È esclusa ogni altra pretesa del cliente per fornitura difettosa o servizi scadenti, in particolare riguardante risarcimento danni, riduzione del prezzo o risoluzione del contratto.
- 17.3 La garanzia inizia a decorrere con l'invio della fornitura o, se FresuCare si fa carico anche del montaggio, con la sua conclusione. Se la spedizione e il montaggio vengono ritardati per motivi imputabili a FresuCare, l'inizio del periodo di garanzia viene postposto in base alla durata del ritardo. Se tali motivi sono imputabili al cliente, il termine della garanzia decorre dal momento della disponibilità alla fornitura di FresuCare.
- 17.4 Sono esclusi dalla garanzia i danni causati da naturale usura, scarsa manutenzione, conservazione inadeguata, mancato rispetto delle norme d'esercizio, sollecitazione eccessiva, attrezzature di produzione inadeguate, influenze da sollecitazioni meccaniche, agenti chimici o interferenze elettriche, lavori di costruzione e di montaggio difettosi non eseguiti da FresuCare, nonché causati da altri motivi che non sono imputabili a FresuCare.
- 17.5 La garanzia decade quando il cliente o terze parti eseguono modifiche o riparazioni su quanto fornito o sul prodotto senza il nostro consenso scritto, nonché quando il cliente non adotta tempestivamente misure adeguate per non creare un danno ancora maggiore e consentire a FresuCare di eliminare il difetto.
- 17.6 FresuCare non presta alcuna garanzia per forniture di terzi.
- 17.7 FresuCare esegue la fornitura come da contratto e soddisfa l'obbligo di garanzia secondo queste condizioni. Ogni altra responsabilità o garanzia nei confronti del cliente per qualsiasi danno o difetto è esclusa.
- 18. Risarcimento danni e limitazione della responsabilità**
- 18.1 FresuCare e la Farmacia sono responsabili ai sensi delle disposizioni della Legge sugli agenti terapeutici e della Legge sulla responsabilità per danni da prodotti, ove applicabile.
- 18.2 FresuCare o la Farmacia sono inoltre responsabili – a prescindere dal fondamento giuridico su cui il diritto viene fatto valere – solo per i danni che il cliente subisce per dolo o colpa grave di FresuCare. FresuCare non è in alcun caso responsabile per (i) negligenza lieve o media, (ii) danni indiretti e danni

conseguenti, mancato guadagno, (iii) risparmi non realizzati, (iv) danni da ritardo nella consegna, né per (v) qualsiasi azione e omissione di persona ausiliaria di FresuCare, sia di tipo contrattuale che extracontrattuale. FresuCare non è peraltro responsabile per danni riconducibili a una delle seguenti cause: (i) prodotti conservati, regolati o utilizzati in modo improprio, contrario ai termini del contratto o illecito, (ii) impiego di ricambi o accessori incompatibili, (iii) mancata manutenzione e/o prodotti modificati o riparati in modo improprio dal cliente o da terzi, (iv) cause di forza maggiore, in particolare danni causati da eventi naturali, danni da umidità, da caduta e da urto ecc., che non sono non imputabili a FresuCare, e disposizioni delle autorità.

- 18.3 Il cliente si impegna ad adottare misure adeguate per la prevenzione e la riduzione dei danni.

19. Riserva della proprietà e proprietà intellettuale

- 19.1 FresuCare si riserva la proprietà dei prodotti forniti fino a pagamento completo di tutti i crediti pendenti e degli eventuali interessi derivanti dal rapporto d'affari con il cliente. Il cliente concede a FresuCare il diritto di far registrare la riserva di proprietà nel registro dei patti di riserva della proprietà e si impegna, in caso di eventuale pignoramento, a fare presente la ritenzione o l'arresto sulla riserva di proprietà nonché ad informare immediatamente FresuCare a tal riguardo e in merito a un eventuale trasferimento di sede o di residenza. Durante il periodo della riserva di proprietà il cliente sostiene in toto il rischio della merce, in particolare anche il rischio di smarrimento, distruzione o deterioramento accidentali.
- 19.2 Tutti i diritti immateriali legati ai prodotti (come brevetti, marchi) ed anche altri diritti restano di proprietà esclusiva di FresuCare.
- 19.3 In particolare, al cliente è consentito fare pubblicità con il nome dell'azienda e il logo FresuCare, il nome o le immagini del prodotto solo previo consenso scritto di FresuCare.

20. Segretezza

- 20.1 FresuCare, la Farmacia e i clienti si impegnano a non trasferire a terzi, anche dopo la fine dei rapporti contrattuali, le informazioni non pubbliche riguardanti le condizioni contrattuali e i segreti commerciali e aziendali di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla fornitura del prodotto.

21. Protezione dei dati

- 21.1 Il diritto sulla protezione dei dati vigente in Svizzera è il fondamento legale per il trattamento dei dati personali. FresuCare e la Farmacia trattano i dati personali del cliente per la gestione dell'ordine, la fatturazione (compresa la verifica della solidità), il marketing e la cura della clientela. Altre informazioni sul trattamento dei dati personali sono reperibili nella direttiva sulla protezione dei dati [Datenschutz | FresuCare AG](#), che il cliente accetta integralmente.

22. Altro

- 22.1 Nel caso in cui alcune disposizioni dovessero risultare inefficaci o incomplete o nel caso in cui il loro adempimento dovesse diventare impossibile, la validità delle restanti disposizioni rimarrà inalterata. I partner contrattuali si impegnano a sostituire la disposizione inefficace con una

disposizione efficace ammessa che, in base al contenuto, si avvicini il più possibile all'intenzione originale e allo scopo economico perseguito. La stessa procedura va seguita in presenza di una lacuna normativa.

23. Diritto applicabile e foro competente

- 23.1 Per tutte le relazioni legali tra il cliente e FresuCare si applica il diritto materiale della Svizzera, ad esclusione delle disposizioni del diritto di conflitto delle leggi e del diritto di vendita delle Nazioni Unite (CISG).
- 23.2 Il luogo di adempimento e il foro competente è la sede di FresuCare, al momento Kriens LU.