

Condizioni generali di contratto Saviva Food Services ivi compresa la piattaforma di gestione degli ordini e di informazione Saviva Integrale

Il gestore ed editore della piattaforma di gestione degli ordini e di informazione Saviva Integrale è Saviva SA, Bahnstrasse 20, 8105 Regensdorf.

Tutti i diritti connessi alla piattaforma di gestione degli ordini e di informazione Saviva Integrale possono essere esercitati esclusivamente nei confronti di Saviva SA.

1. Ambito di applicazione

Le Condizioni generali di contratto, incluso l'allegato «Scheda informativa sulle condizioni di Saviva Food Services», nonché le condizioni generali di ulteriori settori aziendali di Saviva (di seguito denominate «CGC»), si applicano a tutti gli ordini trasmessi e i contratti conclusi nel settore Saviva Food Services sul sito di Saviva SA (di seguito denominata «Saviva»), ivi compresa la piattaforma di gestione degli ordini e di informazione Saviva Integrale, così come per e-mail, fax o telefono. Esse sono parte integrante di tutti i contratti conclusi tra i clienti e le divisioni di Saviva operanti nel commercio all'ingrosso (Saviva Food Services).

Saviva si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGC. Si applica in ogni caso la versione delle presenti CGC in vigore al momento della trasmissione dell'ordine, che non può essere modificata unilateralmente ai fini dello stesso.

2. Offerta

I prodotti da noi offerti sono destinati ai clienti commerciali con sede legale in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein. Le consegne vengono effettuate solo in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

L'offerta dei prodotti è valida fino a quando compare nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione, nella pubblicità e nelle brochure, in base alla data di scadenza indicata, e/o fino a esaurimento scorte, ferme restando sempre e comunque eventuali variazioni di prezzo e di assortimento. Le immagini mostrate nella pubblicità, nelle brochure, nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione, ecc. sono solo a scopo illustrativo e non sono vincolanti.

Saviva è libera di rifiutare gli ordini trasmessi in tutto o in parte, senza spiegarne i motivi. In tal caso, i clienti ne verranno informati ed eventuali pagamenti già effettuati saranno rimborsati. È esclusa qualsiasi altra pretesa.

3. Prezzo

I prezzi s'intendono espressi in franchi svizzeri, IVA esclusa e, se del caso, comprensivi della tassa di riciclaggio anticipata (TRA) o della tassa d'incentivazione sui composti organici volatili (COV) per alcuni detersivi e detergenti.

Saviva si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento i prezzi dei prodotti e dei servizi offerti. Ai fini della conclusione del contratto di compravendita è determinante il prezzo al momento dell'ordine. I prezzi promozionali sono validi per gli ordini fatti nel periodo di tempo per cui dura la promozione e/o fino a esaurimento scorte.

Su determinati prodotti, Saviva concede ai clienti sconti sui quantitativi di merce acquistata. L'importo viene concordato individualmente tra Saviva e i clienti. Non si concedono sconti su: articoli netti quali zucchero, nocciole, mandorle, sale, tabacchi, oli, grassi, margarina, liquori, prodotti a base di carne, prezzi speciali, ecc. Ai fini dell'applicazione del tasso di sconto, si considera il totale speso per gli articoli che possono essere scontati.

Sono espressamente fatte salve eventuali variazioni di quantità e di prezzo, soggette alla clausola di Force Majeure e Hausse Baisse (per cause di forza maggiore, in seguito a modifiche doganali e di trasporto merci, provvedimenti fiscali e di altre autorità, mancanza di materie prime, cambiamenti di mercato e variazioni di prezzo da parte dei fornitori).

4. Conclusione del contratto

I prodotti e i prezzi nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione sono da considerarsi offerte. Tuttavia, tali offerte sono sempre soggette alla condizione risolutiva del contratto dell'impossibilità di consegna o dell'indicazione sbagliata del prezzo.

Il contratto di compravendita con Saviva è concluso al momento dell'ordinazione nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione, per e-mail o telefono.

Il ricevimento di un ordine online verrà comunicato ai clienti tramite un'e-mail di conferma dell'ordine, generata automaticamente da parte di Saviva e inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato dai clienti. La ricezione della conferma dell'ordine generata automaticamente non implica che il prodotto possa essere anche effettivamente consegnato. Al contrario, si conferma semplicemente ai clienti che l'ordine trasmesso è stato ricevuto da Saviva e che quindi il contratto con Saviva è stato concluso, a condizione che sia possibile effettuare la consegna e il prezzo indicato sia corretto.

Qualsiasi variazione degli ordini dovrà essere comunicata contattando il rappresentante di vendita o il reparto vendite (ufficio ordini).

Non è possibile modificare gli ordini direttamente nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione dall'account cliente.

Il reparto vendite (ufficio ordini) informerà i clienti in merito a eventuali prodotti che non possono essere consegnati, chiarendo direttamente con loro quali sono le loro esigenze e come procedere. I prodotti temporaneamente non disponibili non possono essere prenotati nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione e, se necessario, devono essere richiesti direttamente al reparto vendite (ufficio ordini).

5. Consegna

Le consegne vengono effettuate normalmente a mezzo camion (DAP) franco domicilio del cliente. Per gli ordini più piccoli, Saviva si riserva la facoltà di inviare la merce per posta (EXW) franco fabbrica. Per le località che non sono servite dai camion, viene addebitato il trasporto ferroviario dalla stazione successiva. La distribuzione delle merci avviene, in base alle tempistiche e alle capacità di trasporto disponibili, secondo un programma di viaggio fisso. Per le consegne nelle stazioni di montagna, i costi per gli impianti di risalita sono a carico dei clienti.

Nel corso del processo di registrazione a Saviva, l'addetto alle vendite di Saviva concorda con i clienti i termini e le condizioni di consegna (frequenza, intervalli, giorni preferiti, ecc.), nonché i precisi luoghi di scarico delle merci, inserendo tutte queste informazioni nella scheda cliente.

La merce viene depositata nei locali pattuiti con i clienti e non viene sistemata da Saviva sugli appositi scaffali del magazzino.

I costi di consegna dipendono dal valore della merce ordinata, dalla facilità di raggiungimento dell'indirizzo di consegna con il camion e dall'eventuale richiesta da parte del cliente di avere consegne più rapide, nonché dai contenitori necessari per la consegna. Per le consegne al di fuori del programma di viaggio in camion (ad es. viaggi extra), i costi effettivi di trasporto sono a carico dei clienti. Per le consegne per cui i clienti chiedono un trasporto accelerato, sono addebitati i costi logistici effettivi.

Fanno fede i tempi di conclusione dell'ordine e i tempi di consegna, ivi compresi i giorni festivi, comunicati nella piattaforma di gestione degli ordini e di informazione. Saviva si impegna a indicare con precisione e ad aggiornare la disponibilità e i tempi di consegna sulla piattaforma di gestione degli ordini e di informazione. Tuttavia, possono verificarsi ritardi nelle consegne, dovuti soprattutto a carenze produttive o problemi di approvvigionamento. Pertanto, tutte le informazioni sulla disponibilità e sui tempi di consegna sono fornite senza garanzia e possono cambiare in qualsiasi momento.

Se il cliente si rifiuta di accettare la consegna della merce senza alcun motivo o per cause non imputabili a Saviva, quest'ultima si riserva il diritto di addebitare al cliente le spese sostenute. Di regola, si presuppone che la merce ordinata possa essere presa in consegna dai dipendenti che lavorano nell'azienda del cliente firmando la relativa bolla.

Per ciascuna delle unità operative di Saviva, si applicano le condizioni di cui al presente punto 5 «Consegna» e all'Allegato «Condizioni supplementari», che sono riportate separatamente come voce aggiuntiva nel carrello e nella fattura.

6. Contenitori dati in prestito, roll container, materiale di imballaggio

I contenitori dati in prestito (contenitori IFCO, pallet, roll container, contenitori di plastica, ecc.) sono di proprietà di Saviva o dei suoi fornitori e sono addebitati in fattura al cliente come costo aggiuntivo. Se il cliente restituisce prontamente i contenitori dati in prestito e se questi sono riutilizzabili, puliti e in perfetto stato, al cliente sarà accreditato l'intero importo per i contenitori dati in prestito.

Le consegne possono essere effettuate in scatole di cartone usate per il trasporto di merci in base al percorso di consegna o al programma di consegna. Le scatole di cartone usate per precedenti consegne di merci non possono essere riprese indietro per motivi igienici.

7. Obbligo di controllare la merce

I clienti devono controllare i prodotti consegnati subito dopo averli ricevuti e verificare che siano corretti, completi e non presentino difetti legati alla spedizione. Inoltre, la merce deve essere conservata in modo appropriato (in particolare essere refrigerata o surgelata) subito dopo averla ricevuta, al fine di mantenere la catena del freddo.

Quando la merce da consegnare viene spedita (per posta o in treno), si dovrà riportare qualsiasi eventuale danno di spedizione nella bolla di consegna e tale danno dovrà essere segnalato immediatamente dal cliente all'ufficio postale e alle ferrovie.

Eventuali difetti dovranno essere comunicati dalla clientela per telefono a Saviva (reparto vendite o rappresentante di vendita) al più tardi entro 3 giorni lavorativi (incluso il giorno di consegna dal lunedì al venerdì). Le contestazioni ricevute dopo i suddetti termini non saranno più prese in considerazione. Il rappresentante di vendita responsabile controllerà la merce nello stabilimento del cliente e adotterà in seguito

le misure necessarie. Fino a quando la merce oggetto di contestazione non sarà controllata sul posto, il cliente dovrà conservare la merce in maniera appropriata a proprie spese.

I difetti che non sono rilevabili da un controllo qualitativo di carattere generale dovranno essere segnalati a Saviva subito dopo essere stati scoperti.

8. Garanzia

Saviva garantisce la qualità e la buona conservazione dei prodotti alle seguenti condizioni:

- le merci coloniali devono essere conservate in luogo fresco e asciutto;
- gli alimenti refrigerati devono essere disimballati subito dopo averli ricevuti e conservati ad una temperatura massima di 2-5° C;
- i prodotti surgelati devono essere trattati in modo appropriato e conservati ad una temperatura costante di almeno -18° C. Gli alimenti surgelati che sono stati scongelati non devono essere messi di nuovo nel congelatore.

Purché sia dimostrato il rispetto delle suddette condizioni di conservazione da parte del cliente, Saviva garantisce l'assenza di difetti nei prodotti ordinati fino alla loro data di scadenza, al massimo comunque per non più di 2 anni dalla data di consegna. Per i prodotti senza data di scadenza si applica la previsione normativa di 2 anni dalla data di consegna.

Saviva potrà prestare la garanzia scegliendo tra la sostituzione, in tutto o in parte, con un prodotto equivalente, l'accredito di una somma di denaro al prezzo corrente, al massimo però pagando il prezzo di vendita al momento dell'ordine, o la riduzione del prezzo di acquisto.

9. Fatturazione e pagamento

9.1 Opzioni di pagamento

I pagamenti devono essere effettuati in franchi svizzeri.

Non sono accettate altre valute o forme di pagamento, come ad esempio WIR. Si applicano le aliquote IVA vigenti per legge al momento dell'ordine. Viene emessa una fattura per ogni ordine. Vengono sempre applicati i prezzi validi nel giorno in cui è stata ordinata la merce.

Le uniche modalità di pagamento a disposizione del cliente sono il pagamento in contanti o contro fattura. Optando per la seconda soluzione, è Saviva ad anticipare i costi. Per salvaguardare i propri interessi e a garanzia di un eventuale mancato pagamento, Saviva verifica la solvibilità del cliente prima dell'apertura del conto cliente. Le informazioni ricevute vengono utilizzate per prendere una decisione ponderata in merito alla costituzione, attuazione o risoluzione del rapporto contrattuale. Se è già stata effettuata una verifica della solvibilità del cliente in una delle unità operative di Saviva, saranno utilizzate queste informazioni, senza procedere a una nuova verifica. Inoltre, Saviva può escludere l'opzione del pagamento contro fattura, senza fornire spiegazioni.

Scegliendo l'opzione del pagamento contro fattura, il cliente dovrà pagare l'importo fatturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, senza sconti.

In casi particolari, la consegna può essere effettuata dietro pagamento in contanti. I pagamenti in contanti non danno diritto all'applicazione di sconti.

Saviva si riserva il diritto di addebitare una commissione per i pagamenti in contanti e assimilati al contante.

La restrizione dei pagamenti in contanti e di quelli assimilati al contante è regolata dalla Legge sul riciclaggio di denaro (LRD) e dipende dal limite associato al singolo strumento di pagamento.

9.2 Ritardo nei pagamenti

Se il cliente non ottempera in tutto o in parte ai propri obblighi di pagamento, tutte le somme dovute dal cliente a Saviva a qualsiasi titolo diventeranno subito esigibili e Saviva potrà richiedere immediatamente il loro pagamento.

Qualora gli ordini dovessero essere rinviati per il mancato rispetto dei termini di pagamento, Saviva non sarà obbligata ad accettare nuovi ordini, eseguire eventuali consegne in sospeso, rispettare i vincoli di prezzo e adempiere gli obblighi di consegna.

Dal terzo sollecito in poi, Saviva potrà chiedere il pagamento di un'indennità pari ad almeno CHF 30.-. Tutte le spese sostenute in relazione alla riscossione dei crediti sono a carico dei clienti. In caso di solleciti di pagamento infruttuosi, gli importi fatturati potranno

essere ceduti a una società di recupero crediti. In tal caso, potrà essere applicato in aggiunta un tasso di interesse annuo effettivo pari a massimo il 15% dell'importo insoluto a partire dalla data di scadenza della fattura.

Saviva o qualsiasi società di recupero crediti incaricata chiederà il pagamento degli importi dovuti in nome proprio e per proprio conto, potendo altresì addebitare spese amministrative aggiuntive.

9.3 Riserva di proprietà

I prodotti ordinati rimarranno di proprietà di Saviva fino al completo pagamento a favore di Saviva. Saviva ha il diritto di inserire un'apposita iscrizione nei registri dei patti di riserva della proprietà. Prima del passaggio della proprietà, non sono consentiti la costituzione in pegno, la cessione a titolo di garanzia, né qualsiasi modifica o cambiamento senza l'espresso consenso di Saviva.

10. Restituzione della merce senza difetti

La merce senza difetti e correttamente consegnata può essere restituita entro tre giorni dalla data di consegna, incluso il giorno di consegna (dal lunedì al venerdì). Non possono essere restituiti gli articoli d'acquisto (non gli articoli in magazzino di Saviva / Mérat), i prodotti freschi, refrigerati e surgelati, così come i prodotti la cui data di scadenza è inferiore a dieci giorni dalla comunicazione del reso.

Le spese sostenute per riportare la merce in magazzino, pari ad almeno il 15% dell'importo fatturato, sono a carico dei clienti. Il reso deve essere comunicato a Saviva per telefono (reparto vendite o rappresentante di vendita). I resi comunicati dopo i termini di cui sopra non potranno più essere accettati. Saviva informerà il cliente sulle modalità di trasporto del reso.

Se il cliente esercita il suo diritto di restituire la merce in conformità alle condizioni di restituzione di cui sopra, Saviva gli rimborserà l'intero prezzo di acquisto, fatta eccezione per un eventuale supplemento pagato per un quantitativo minimo, al netto delle spese sostenute per riportare la merce in magazzino.

11. Specifiche

Le specifiche del prodotto sono inserite dal produttore sia sul prodotto che nel sistema elettronico.

L'aggiornamento è di responsabilità dei fornitori. Saviva non apporta modifiche a dette specifiche e declina qualsiasi responsabilità in merito.

Su richiesta del cliente, Saviva potrà fornire una diversa grafica o altri formati, addebitando le relative spese al cliente.

12. Protezione dei dati

La dichiarazione di [protezione dei dati](#) e le [condizioni d'uso](#) sono parte integrante delle presenti CGC. Accettando le presenti CGC, i clienti accettano anche la dichiarazione di protezione dei dati e le condizioni d'uso.

13. Responsabilità

È esclusa qualsiasi responsabilità di Saviva, nei limiti consentiti dalla legge, in particolare nei seguenti casi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- responsabilità per colpa lieve e caso fortuito;
- responsabilità per danni indiretti e mediati e danni conseguenti, come ad esempio la perdita di produzione, la perdita di utilizzo, la perdita di ordini, il mancato guadagno, ecc.;
- danni dovuti a ritardi nella consegna e
- qualsiasi azione e omissione degli ausiliari di Saviva e dei suoi fornitori, sia di natura contrattuale che extracontrattuale.

Inoltre, Saviva non è responsabile per eventuali danni riconducibili a una delle seguenti cause:

- il verificarsi della condizione risolutiva del contratto dell'impossibilità di consegna o dell'indicazione sbagliata del prezzo;
- la conservazione dei prodotti impropria, contraria ai termini del contratto o illegale da parte della clientela;
- le cause di forza maggiore, in particolare i danni causati dagli elementi naturali, dall'umidità, da cadute e da urti, ecc., non imputabili a Saviva, e le disposizioni delle autorità.

14. Varie ed eventuali

14.1 Legge applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra Saviva e i suoi clienti sono regolati esclusivamente dalla legge svizzera, fatta eccezione per le norme di conflitto e la Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di beni mobili.

Per qualsiasi controversia sarà competente in via esclusiva il foro di Regensdorf, dove si trova la sede centrale di Saviva.

14.2 Clausola di invalidità e nullità parziale

L'eventuale invalidità, in tutto o in parte, di una o più clausole contenute nelle presenti CGC non pregiudica la validità delle altre disposizioni e delle presenti CGC nel loro complesso. L'eventuale disposizione non valida dovrà essere sostituita con un'altra che, dal punto di vista economico,

si avvicini il più possibile alla finalità perseguita dalle parti con la disposizione non valida. Lo stesso dicasi per eventuali lacune normative.

14.3 Avviso sul copyright

Tutti i diritti, segnatamente i diritti d'autore, in relazione alle presenti CGC sono di Saviva.

Qualsiasi riproduzione, distribuzione o altro uso delle presenti CGC sono proibiti e consentiti solo previo espresso consenso scritto di Saviva. Saviva si riserva la facoltà di adire le vie legali in caso di mancato rispetto di quanto suesposto.

© 2021 Saviva SA - Tutti i diritti riservati.

Allegato «Condizioni supplementari Saviva Food Services»

Sconto quantità (si applica solo ai clienti PK 01)

Da un valore di CHF 600.– in un'unica consegna, i nostri clienti beneficiano dei seguenti sconti sui quantitativi di merce acquistata:

da CHF 600.– a CHF 1 199.–	1%
da CHF 2 000.– a CHF 3 999.–	4%
da CHF 4 000.– a CHF 5 999.–	5%
da CHF 6 000.– a CHF 7 999.–	5,5%
da CHF 8 000.– in su	6%

Non si concedono sconti quantità su: articoli netti, zucchero, nocciole, mandorle, sale, tabacchi, oli, grassi, margarina, liquori, prodotti a base di carne, prezzi speciali, ecc.

Ai fini dell'applicazione del tasso di sconto, si considera il totale speso per gli articoli che possono essere scontati e gli articoli netti.

Il valore stop* medio per ogni ordine e per ogni ufficio vendita deve essere di CHF 600.-. Nel caso in cui l'importo sia inferiore a detto valore, Saviva SA si riserva la facoltà di applicare un supplemento per piccoli quantitativi di almeno CHF 30.-.

(*Valore stop = tutti gli ordini in un giorno di consegna)

Punti fissi degli ordini e date di consegna

I clienti con accesso a Integrale possono consultare le informazioni sul proprio programma di viaggio individuale e i punti fissi degli ordini nel sito di Integrale alla sezione «giorni di consegna».

I clienti senza accesso a Integrale possono contattare il consulente clienti responsabile e farsi dare da quest'ultimo le informazioni sul programma di viaggio e i relativi punti fissi degli ordini.

Il presente Allegato è parte integrante delle CGC di Saviva SA.