

Allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen

MSD Merck Sharp & Dohme AG, Bürgenstrasse 8, 6005 Luzern („MSD“)

Stand: 1.4.2026



Bestellwesen/Kundendienst

Tel. 058 618 38 38 Fax 058 618 39 39 msd.kundendienst@msd.com msdorders.ch

1. Allgemeines

Alle Markennamen unserer pharmazeutischen Spezialitäten sind als Marke registriert und gesetzlich geschützt. Unsere Produkte dürfen nur in unveränderten, nicht angebrochenen Originalpackungen angeboten werden.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen bisherige Fassungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichungen zu diesen Bedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

MSD behält sich das Recht vor, Direktbestellungen von Kunden abzulehnen, auf das bestehende Netzwerk von Distributoren zu verweisen und Vertriebskanäle zukünftig im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ganz oder teilweise zu ändern.

Der Kunde akzeptiert mit Aufgabe einer Bestellung diese Geschäftsbedingungen gänzlich und unbeschränkt als Grundlage des Rechtsverhältnisses zwischen MSD und dem Kunden. Allgemeine Einkaufsbedingungen des Kunden gelten für Verkäufe der MSD nicht, auch wenn der Kunde mitteilt, nur zu diesen Bedingungen bestellen zu wollen. Für Bestellungen via den Webshop gelten die Bedingungen für den Webshop und ergänzend diese Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, werden die zum Zeitpunkt der Lieferung gültigen Preise, zuzüglich evtl. anfallender gesetzlicher Mehrwertsteuer und sonstiger Zuschläge berechnet. Preise sind immer ohne Rabatte oder Skonto soweit nicht anders schriftlich vereinbart. Allfällige Vergünstigungen und Rabatte auf kassenpflichtige Arzneimittel müssen gemäss Artikel 56 KVG weitergegeben werden. Allfällig kostenlos geliefertes Verbrauchsmaterial darf nicht weiterverrechnet werden.

2.2. MSD behält sich vor, die Preise für die Produkte jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern.

2.3. Soweit nicht anders mit dem Kunden vereinbart, erfolgt der Rechnungsversand sowie der Versand, der damit zusammenhängenden Dokumenten nach Wahl von MSD auf dem Postweg oder per E-Mail. Der Kunde stimmt zu, dass er Rechnungen und damit zusammenhängende Dokumente elektronisch erhält. Diese werden dem Kunden unverschlüsselt ohne elektronische Signatur per E-Mail im PDF-Format an die für die Abwicklung der Warenbestellung angegebene E-Mail-Adresse zugestellt, wenn keine anderweitige E-Mail-Adresse zu diesem Zweck angegeben wird. Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, sind Rechnungen dreissig (30) Tage ab Rechnungsdatum fällig. Nach Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde ohne Mahnung in Verzug und hat Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. zu bezahlen. Ab der 2. Mahnung behalten wir uns vor, zusätzlich Mahnkosten von CHF 20 und Schadensersatz in Rechnung zu stellen.

2.4. Der Kunde darf Forderungen gegen MSD nicht mit Forderungen von MSD gegen den Kunden verrechnen.

3. Lieferbedingungen

3.1. Auslieferungen erfolgen durch Alloga AG, Buchmattstrasse 10, 3401 Burgdorf. MSD übernimmt keine Gewähr, dass die vom Kunden bestellten Produkte in der gewünschten Menge und zur gewünschten Zeit verfügbar sind. Entschädigungsansprüche wegen Lieferverzögerungen und Lieferengpässen sind ausgeschlossen.

3.2. MSD Sendungen werden nach den GDP (Good Distribution Practices) Guidelines abgewickelt.

3.3. Bestellungen bis 12 Uhr werden in der Regel am folgenden Arbeitstag ausgeliefert. Die Lieferzeit bei Neukunden (Erstbestellung) beträgt 3 - 4 Tage.

3.4. Für Lieferungen, die in speziellen Boxen geliefert werden, müssen die in der Box enthaltenen Verpackungszusätze belassen und wieder an den Absender via Postboten/Poststelle retourniert werden.

3.5. Gerät MSD mit einem Liefertermin mehr als drei Werktage in Verzug, kann eine offene Bestellung nur mit einer Mitteilung an den Kundendienst storniert werden.

3.6. Lieferkosten fallen pro Bestellung an.

3.7. Lieferkosten für Krankenhäuser

Bis CHF 500	Ex-factory exkl. MwSt.	CHF 50 Zuschlag
Ab CHF 500	Ex-factory exkl. MwSt.	CHF 19 Zuschlag

3.8. Lieferkosten für Ärzte

Bis CHF 250	Ex-factory exkl. MwSt.	CHF 50 Zuschlag
Ab CHF 250	Ex-factory exkl. MwSt.	CHF 19 Zuschlag

3.9. Lieferkosten für Grossisten

Bis CHF 3'000	Ex-factory exkl. MwSt.	CHF 150 Zuschlag
Ab CHF 3'000	Ex-factory exkl. MwSt.	Kein Zuschlag

3.10. Lieferkosten für Apotheken

Bis CHF 1'000	Ex-factory exkl. MwSt.	CHF 100 Zuschlag
Ab CHF 1'000	Ex-factory exkl. MwSt.	6% Lieferzuschlag

3.11. Ist MSD aufgrund höherer Gewalt wie Krieg, Terrorismus, Epidemien oder Pandemien, Naturkatastrophen, Feuer oder anderer unvorhersehbarer und nicht von uns zu vertretenden Umständen wie z. B. Streiks oder rechtmässige Aussperrungen, Betriebs- oder Transportstörungen, Rohstoffbeschaffungsschwierigkeiten oder mangelnder Belieferung durch Zulieferer an der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen gehindert, verlängern sich die vereinbarten Lieferfristen jeweils um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Die genannten Umstände sind von uns auch dann nicht zu vertreten, wenn sie während eines bereits bestehenden Verzugs eintreten.

4. Eigentumsvorbehalt

Die gelieferten Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der MSD.

5. Retouren und Mängelrechte

5.1. Beanstandungen wegen unvollständiger, falscher Lieferungen oder offensichtlicher Mängel können nur berücksichtigt werden, wenn sie unverzüglich, jedoch spätestens fünf Arbeitstage nach Erhalt der Lieferung gemeldet werden. Für die Rechtzeitigkeit der Anzeigen kommt es auf den Zeitpunkt des Zugangs beim Verkäufer an.

5.2. Volle Vergütung

Arzneimittel, deren Rückzug aus Gründen der Medikamentensicherheit (auf Initiative einer Behörde oder der Firma) erfolgt, die binnen eines Monats nach der Veröffentlichung auf www.msd.ch oder nach einer direkten schriftlichen Mitteilung an MSD gemeldet werden.

Grossisten: Bei abgelaufener Ware einer von MSD im Vorfeld schriftlich empfohlenen Erstbestellmenge (für neu eingeführte Produkte) gewährt Ihnen MSD ein vollumfängliches Rückgaberecht.

5.3. Voller Ersatz

Transportschäden, die innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt der Ware unter Beilage des Lieferscheines an MSD gemeldet werden.

5.4. Falschbestellungen

Falschbestellungen, welche zum Zeitpunkt der Warenübergabe bei der Lieferung bemerkt werden, können direkt retourniert werden. Es muss die gesamte Lieferung retourniert werden. In diesem Fall wird keine Rechnung gestellt.

5.5. Kein Ersatz oder Gutschrift

- Falschbestellungen durch den Kunden, die erst nach der Warenübergabe festgestellt werden;
- Beschädigte Packungen, welche nicht auf den Transport zurückzuführen sind;
- Verschmutzte oder angebrochene Packungen;
- Produkte, die aus unserem Portfolio entfernt worden sind;
- Produkte, die verfallen sind oder nach dem letzten Tag des Monats vor dem Monat, in dem sie verfallen, zurückgeschickt werden (Ausnahme: Produkte mit einem Verfallsdatum von weniger als sechs Monaten ab Datum des Versands über Alloga AG);
- Packungen, die als Ärztemuster gekennzeichnet sind;
- Alle übrigen Fälle die nicht in diesen Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen erwähnt sind.

Der Retourenweg folgt dem Lieferweg. Retourenanschrift:

Alloga AG
Retouren-Abteilung
Buchmattstrasse 10
3401 Burgdorf/ BE

Alle Retouren unserer Produkte werden für Sie gegebenenfalls kostenlos, fach- und umweltgerecht entsorgt. Für Retourenadministration richten wir darüber hinaus keine Entschädigung aus.

6. Geheimhaltung

MSD und der Kunde verpflichten sich, keine nicht-öffentlichen Informationen hinsichtlich der Vertragskonditionen (einschliesslich Preisen und Rabatten) sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihnen durch die Abwicklung von Warenbestellungen bekannt werden, an Dritte weiterzugeben.

7. Haftung

MSD haftet nur für Schäden, die dem Kunden durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten von MSD entstanden sind.

8. Geistiges Eigentum und Datenschutz

8.1. Alle mit den Produkten verbundenen Immaterialgüterrechte (Patente, Marken- und weitere Rechte) verbleiben im ausschliesslichen Eigentum von MSD.

8.2. Insbesondere ist dem Kunden nur mit der schriftlichen Zustimmung von MSD gestattet, mit dem Namen „MSD“, dem Namen des Produktes oder mit Bildern des Produktes Werbung zu betreiben.

8.3. Personendaten zur Erfassung und Bearbeitung von Kundenanfrage werden von MSD gemäss der unter www.msd.ch abrufbaren Datenschutzerklärung behandelt, die der Kunde vollumfänglich und uneingeschränkt akzeptiert.

9. Unerwünschte Ereignisse

Zur Meldung unerwünschter Ereignisse, Reklamationen oder medizinischer Anfragen kontaktiert der Kunde MSD unter dpoc.switzerland@msd.com.

10. Gerichtsstand und Anwendbares Recht

Diese Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen sowie sämtliche Bestellungen und Lieferungen unterliegen dem Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz von MSD.