

## Condizioni generali di contratto 2023

### 1. Ambito di validità

Le presenti condizioni generali di contratto trovano applicazione per tutti gli ordinativi effettuati presso Optiswiss SA (di seguito denominata il «fornitore»), sia che essi avvengano in forma verbale, scritta o elettronica. Le presenti condizioni regolano diritti e doveri del fornitore e dell'acquirente (di seguito denominato «Cliente») per l'acquisto e la consegna dei prodotti del fornitore, in particolare di lenti, montature, montature per occhiali, macchinari per la produzione, materiale di rifrazione e strumenti per la centratura.

Tramite l'ordinazione, il Cliente conferma l'accettazione senza riserva delle presenti condizioni generali di contratto.

È possibile derogare da queste condizioni generali di contratto solo sulla base di un accordo scritto tra il fornitore e il Cliente.

Il fornitore è autorizzato a modificare queste condizioni generali di contratto in qualsiasi momento. Vale sempre la versione in vigore al momento dell'ordinativo da parte del Cliente.

### 2. Stipula del contratto

#### 2.1 Apertura e gestione di un account, documentazioni finanziarie

Salvo diversamente disposto, il Cliente deve effettuare gli ordinativi esclusivamente tramite l'online shop del fornitore. A tal fine il Cliente deve aprire un account nell'online shop e fornire le informazioni richieste. Il fornitore è autorizzato a vincolare l'apertura e la gestione di un account da prove legali e finanziarie ed eventualmente da una garanzia bancaria.

#### 2.2 Ordinativo

Il Cliente deve fornire le informazioni necessarie per l'ordinativo ed è responsabile in prima persona della loro correttezza. Un contratto vincolante per entrambe le parti entra in essere quando il fornitore non si oppone a un ordine del Cliente entro un giorno lavorativo. Se il fornitore accetta ordinativi solo con modifiche, queste vengono considerate accettate dal Cliente se quest'ultimo non vi si oppone entro due giorni lavorativi.

#### 2.3 Modifiche all'ordinativo e storni

Il Cliente può modificare un ordinativo effettuato solo in via eccezionale e solo con il consenso esplicito del fornitore.

Si escludono storni nel caso di ordini di occhiali franco magazzino e di ordini RX Priority Line. Nel caso di ordinativi di produzioni fuori serie, che non rientrano nella RX Priority Line, è possibile uno storno se al momento dello storno i prodotti non sono ancora in fase di produzione.



### **3. Prezzi**

Tutti i prodotti vengono fatturati al prezzo valido il giorno dell'ordinazione. I prezzi vengono indicati per unità in € escluse imposte e tasse di ogni tipo. Tutti i prezzi si intendono non comprensivi di spese di imballaggio e di spedizione.

### **4. Condizioni di pagamento**

#### **4.1 Fatturazione**

Gli ordini vengono consegnati e fatturati da Optiswiss SA o da Optiswiss France, società controllata al 100% da Optiswiss SA, quando vengono consegnati per la spedizione. Gli ordini vengono fatturati dal fornitore una volta consegnati per la spedizione. Il fornitore può prevedere un conto mensile per la fatturazione e gli accrediti. Reclami sulle fatture da parte del Cliente devono pervenire al fornitore entro un mese dall'invio della resa dei conti; in caso contrario la resa dei conti viene considerata accettata.

#### **4.2 Metodo e termine di pagamento**

I pagamenti devono avvenire entro 30 giorni dopo la data della fattura. Se il pagamento avviene entro 15 giorni dopo la data della fattura, viene concesso uno sconto del 2%. In caso di procedura di addebito, l'importo in sospeso viene riscosso ogni 15 del mese con il 3% di sconto. Determinante è il momento in cui il pagamento perviene al fornitore. I tassi di interesse per gli sconti possono essere modificati dal fornitore in qualsiasi momento, nel rispetto di un termine di preavviso di un mese.

Il pagamento deve avvenire tramite bonifico bancario, procedura di addebito diretto o procedure equivalenti. Il Cliente non è autorizzato a saldare fatture tramite compensazione con i contro-crediti rispetto al fornitore.

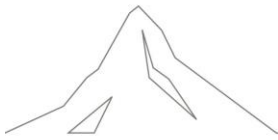
Se il pagamento non avviene entro 30 giorni, si verifica a tutti gli effetti un ritardo. In questo caso è dovuto un interesse di mora del 5% e tutti gli importi dovuti dal Cliente vanno saldati immediatamente. Il fornitore è inoltre autorizzato a interrompere consegne in sospeso, a sospendere l'elaborazione di ordini, a rifiutare nuovi ordinativi e a bloccare l'account del Cliente. Sono fatti salvi ulteriori diritti esistenti per legge.

#### **4.3 Comunità di acquisto**

Se gli ordinativi vengono effettuati tramite un gruppo di acquisto con incasso centrale, la fattura viene emessa al gruppo di acquisto e questo ultimo responsabile del pagamento entro i termini. In caso di ritardo il fornitore si riserva, a integrazione dei diritti menzionati alla cifra 4.2, di richiedere gli importi in sospeso direttamente a ciascuno dei membri della comunità di acquisto.

### **5. Riserva di proprietà**

Fino al pagamento completo delle fatture le merci consegnate restano di proprietà di Optiswiss.



## **6. Spedizione, consegna**

### **6.1 Condizioni di consegna**

Se non diversamente ed espressamente indicato dal fornitore, la consegna sarà per conto e a spese del Cliente all'indirizzo di consegna indicato da quest'ultimo, tramite un'impresa di spedizione o di trasporto incaricata dal fornitore. Le spese di spedizione sono calcolate in base alla tariffa in vigore. Il beneficio e il rischio dei prodotti passano al Cliente quando la merce viene consegnata allo spedizioniere o al trasportatore.

### **6.2 Termini di consegna**

I termini di consegna indicati dal fornitore non sono vincolanti, salvo ove espressamente descritti come tali. Anche se un termine di consegna è vincolante, il fornitore non è responsabile per ritardi causati da circostanze non imputabili al fornitore.

## **7. Restituzione del prodotto**

Una restituzione di lenti (ma non di altri prodotti) è possibile secondo le seguenti condizioni:

- Per lenti franco magazzino e per produzioni su misura per via di prescrizioni, in generale vale quanto segue: nel caso di un errore nell'ordinativo o della rifrazione, e se il nuovo ordinativo avviene con lo stesso riferimento, viene accreditato il 50% dell'importo dell'ordinativo originale, ma fino a un massimo del 3% del volume d'affari netto, IVA esclusa, del Cliente nei precedenti 90 giorni. Si escludono da queste condizioni norme scritte deroganti.
- Nel caso di un errore dell'oculista per produzioni su misura e se si effettua un nuovo ordine con lo stesso riferimento, viene effettuato un accredito del 100% dopo la restituzione delle lenti e l'invio di una copia della nuova prescrizione.
- In caso di produzioni su misura, se le lenti non corrispondono alla prescrizione, viene accreditato il 100% sul nuovo ordinativo, salvo che questa concordi in ogni punto con l'ordinativo originale e che la restituzione avvenga nel corso del mese seguente alla consegna, allegando un modulo di reso debitamente compilato come da modello del fornitore o una copia dell'avviso di consegna dell'ordine originale e/o del nuovo ordine.

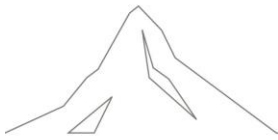
Casi di compiacimento devono essere comunicati al fornitore tramite il modulo di reclamo presente nell'online shop. In caso di inosservanza di tali disposizioni, non viene concesso alcun accredito.

Inoltre di volta in volta valgono sempre le condizioni di reclamo e compiacimento indicate al momento dell'ordinativo nell'online shop.

## **8. Garanzia di mancato adattamento per lenti progressive Optiswiss**

Esclusivamente per le lenti progressive Optiswiss sussiste una garanzia di mancato adattamento di sei mesi dalla consegna al Cliente. Se, nonostante un utilizzo regolare, durante questo periodo persistesse uno scarso adattamento a causa delle lenti progressive, è possibile rispedirle al servizio clienti tecnico del fornitore per un controllo, al fine di stabilire le cause di tali difficoltà di adattamento. Se il servizio clienti tecnico lo ritiene opportuno dopo aver consultato l'ottico, le lenti vengono sostituite con un modello a geometria simile o diversa.

In caso di mancato adattamento relativamente alle lenti progressive Optiswiss, il Cliente deve comunicarlo (se possibile) al fornitore tramite il modulo di reclamo e di compiacimento presente nell'online shop.



## 9. Garanzia

Il fornitore garantisce che i suoi prodotti non presentano difetti materiali, di fabbricazione, di progettazione o altri difetti che diminuiscono notevolmente l'uso cui i prodotti sono destinati.

Se ciò è possibile ed economico, il fornitore rimuove eventuali difetti. Nel caso di difetti notevoli, quando una riparazione non è possibile o economica, il fornitore sostituisce il prodotto.

Il Cliente deve controllare i prodotti una volta ricevuti e comunicare e, ove possibile, documentare immediatamente eventuali difetti. In caso contrario, perde i suoi diritti di garanzia.

Difetti/reclami devono (se possibile) essere comunicati al fornitore tramite il modulo di reclamo presente nell'online shop. Le merci contestate devono essere riconsegnate all'expertise per il controllo, compresa lettera di vettura dell'online shop. Se è presente un difetto imputabile al fornitore, al Cliente viene accreditato il primo possibile il prezzo d'acquisto della merce contestata.

Si esclude la garanzia per prodotti che non vengono usati adeguatamente o che il Cliente o terzi hanno cercato di riparare.

Se si verifica un danno in laboratorio del Cliente o un difetto nella rifrazione, ecc., il Cliente deve utilizzare (se possibile) il modulo di compiacimento presente nell'online shop.

Il regolamento della garanzia per difetti dei prodotti secondo la presente cifra 9. è definitiva, salvo la cifra 10 ed eventuali disposizioni legislative cogenti.

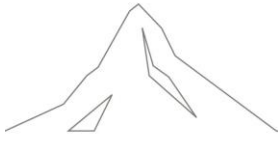
## 10. Limitazione di responsabilità

Il fornitore è responsabile per danni finanziari in seguito a difetti del prodotto e altre violazioni del contratto solo se il fornitore o una sua persona ausiliaria ha causato i danni con dolo o colpa grave. Si esclude qualsiasi responsabilità per danni indiretti o conseguenti, in particolare per perdite di ricavi o di produzione, perdita di utile, perdita di opportunità, ecc. Il Cliente assicura che queste limitazioni sono valide e hanno effetto anche per terzi (quali i consumatori finali e gli assicuratori).

Si esclude la responsabilità in caso di forza maggiore e per errori che ricadono nella sfera di responsabilità e di rischio del Cliente o del consumatore finale. Ciò vale in special modo per:

- conseguenze derivanti dall'utilizzo di un prodotto che presenta un difetto evidente;
- funzionamento difettoso dovuto a normale usura del prodotto;
- utilizzo inappropriato o manutenzione insufficiente da parte del Cliente o del consumatore finale;
- trattamento non appropriato del prodotto da parte del Cliente o del consumatore finale;
- errore o scarsa consulenza nella scelta dei prodotti da parte del Cliente o di un terzo;
- mancato rispetto delle disposizioni di legge da parte del Cliente;
- errore nel montaggio o nel funzionamento del prodotto o scambio di parti come lenti, ecc.;
- mancato rispetto di indicazioni e consigli del fornitore.

Il paragrafo 10 regola in modo conclusivo la responsabilità per danni finanziari, salvo disposizioni legislative vigenti che prevedono un'ulteriore responsabilità.



## **11. Conformità di prodotto**

I prodotti compresi nelle presenti condizioni generali di contratto soddisfano i requisiti validi per l'area spaccio economico europeo e la Svizzera, che il fornitore deve rispettare per l'introduzione sul mercato. I prodotti sono in particolare conformi alla direttiva 93/42/CEE relativa ai dispositivi medici, nella misura in cui queste norme trovassero applicazione.

Il Cliente si impegna a fornire al consumatore finale del prodotto le informazioni menzionate nella direttiva europea 93/42/CEE, se questa trova applicazione. Queste informazioni sono contenute nel manuale per l'utente che viene consegnato a ogni Cliente su richiesta. I consumatori finali devono essere informati circa le caratteristiche del prodotto, il corretto utilizzo in conformità con l'uso cui i prodotti sono destinati ed eventualmente la necessità di un controllo medico. Il Cliente è l'unico responsabile per quanto riguarda il rispetto degli obblighi di informazione nei confronti del consumatore finale.

Se il Cliente vende i prodotti al di fuori dell'area spazio economico europeo e della Svizzera deve rispettare le disposizioni relative alla conformità di prodotto in vigore nei luoghi in questione. Su richiesta e se possibile, il fornitore assiste il Cliente per i relativi chiarimenti.

## **12. Diritti d'autore e diritti d'immagine**

L'utilizzo di marchi, loghi e immagini di qualsiasi tipo del fornitore richiede il previo consenso scritto di quest'ultimo. I materiali messi a disposizione non devono essere modificati e devono essere utilizzati secondo le norme. Il Cliente riconosce e rispetta tutti i diritti d'autore e ulteriori diritti della proprietà intellettuale del fornitore.

In caso di violazione delle presenti disposizioni, Optiswiss declina qualsiasi responsabilità per richieste di risarcimento danni di terzi.

Il Cliente si impegna a non utilizzare prodotti a marchio Optiswiss, così come loghi e immagini, senza un preventivo accordo scritto per scopi pubblicitari o promozionali.

## **13. Diritto applicabile e foro competente**

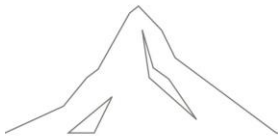
Il presente contratto è soggetto al diritto materiale svizzero, con l'esclusione della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci.

Gli esclusivi fori competenti per eventuali controversie in relazione al contratto sono i tribunali presso la sede del fornitore. Le parti si impegnano a chiarire eventuali divergenze in modo amichevole prima di adire a vie legali.

## **14. Trattamento dei dati personali**

Il Cliente accetta espressamente che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento informatico da parte di Optiswiss e delle sue entità affiliate nell'ambito del presente contratto, alle condizioni definite di seguito.

In qualità di titolare del trattamento dei dati, Optiswiss tratta i dati personali per gestire e dare seguito alle operazioni relative alle relazioni con i clienti, compresa in particolare la gestione dei file dei clienti, dei preventivi e degli ordini, delle consegne, delle fatture, della contabilità, dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti o studi di marketing, della gestione dei reclami e del servizio post-vendita, nel contesto delle presenti Condizioni generali di vendita firmate tra ciascun Cliente e Optiswiss.



Il trattamento da parte di Optiswiss è basato su:

- Misure precontrattuali ed esecuzione del contratto (Articolo 6.1. b) GDPR) per trattamenti relativi in particolare alla gestione di preventivi, contratti, ordini, fatturazione, ecc.
- Interesse legittimo (Articolo 6.1. f) GDPR), in particolare per il trattamento relativo ai sondaggi sulla soddisfazione dei clienti o agli studi di marketing, ecc.
- Adempimento di un obbligo legale (Articolo 6.1. c) GDPR), in particolare per il trattamento relativo alla contabilità.

I dati raccolti sono essenziali per questo trattamento e sono destinati ai reparti interni di Optiswiss, alle sue entità affiliate e ai suoi subappaltatori, ove presenti, i quali interverranno esclusivamente nell'ambito della gestione dei clienti.

I dati raccolti dal Cliente includono, in particolare, dati di identificazione personale (stato civile, identità, ecc.), dati relativi al rapporto commerciale e ai mezzi di pagamento, dati di contatto (posta elettronica, numero di telefono), dati di connessione (indirizzo IP, pagine consultate, ecc.).

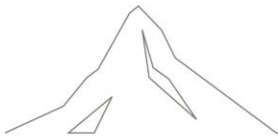
I dati del Cliente saranno conservati in un ambiente sicuro durante l'intera durata del rapporto contrattuale, oltre ai periodi di conservazione previsti dalle normative.

Qualora Optiswiss affidi in subappalto le attività di trattamento dei dati a subappaltatori, si avvarrà esclusivamente di subappaltatori che forniscano garanzie riguardo all'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti di affidabilità e sicurezza richiesti dalle normative applicabili e garantisca la protezione dei diritti degli individui.

Optiswiss potrà anche trasferire dati a partner o fornitori di servizi situati all'interno dello Spazio Economico Europeo o in Paesi riconosciuti dalla Commissione Europea come aventi un livello adeguato di protezione dei dati.

Ciascuna parte dichiara e garantisce all'altra parte che rispetterà rigorosamente il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE) riguardo a tutti i trattamenti di dati personali effettuati in relazione alle presenti condizioni generali di vendita. Nonostante eventuali clausole contrastanti, le parti non incorreranno in alcuna responsabilità contrattuale, nell'ambito del presente contratto, se il rispetto del GDPR impedisce loro di adempiere a uno dei loro obblighi ai sensi delle presenti condizioni generali di vendita.

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali e alla legge federale svizzera sulla protezione dei dati, il Cliente ha il diritto di accedere ai propri dati personali e a richiederne la rettifica, la cancellazione e la portabilità. Ha inoltre il diritto di richiedere la limitazione del trattamento delle informazioni personali che lo riguardano e di opporsi alla loro conservazione. Il Cliente può anche opporsi successivamente al ricevimento delle offerte di Optiswiss e delle sue filiali e partner, senza dover fornire alcuna motivazione.



Il Cliente può esercitare i propri diritti, previa presentazione di una prova della propria identità, inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [dataprotection@optiswiss.ch](mailto:dataprotection@optiswiss.ch) o una lettera postale all'indirizzo: Optiswiss AG, Lyon-Strasse 26, 4053 Basel, Switzerland.

Nel caso in cui i suoi diritti non siano rispettati, il Cliente può presentare un reclamo all'autorità di controllo del suo luogo di residenza.

#### **14.1 Trasmissione dei dati dei consumatori**

Nell'ambito di un ordine di lenti oftalmiche, i dati personali dei clienti, ad esempio il loro nome e cognome, sono necessari per il rilascio di una scheda di garanzia. Oltre a fungere la garanzia, questa scheda assicura la tracciabilità del cliente ed è necessariamente nominativa. Uno specifico campo d'ordine consente di inserire i dati in maniera riservata e accessibile solo dal Cliente.

Nel caso di un ordine di lenti oftalmiche, il campo "riferimento ottico" deve essere un riferimento numerico o alfanumerico. Il riferimento rimane collegato all'ordine ed è visibile alla conferma dell'ordine e nella nota di consegna.

Durante il processo di trattamento dell'ordine, Optiswiss anonimizza i dati di identificazione personale del cliente. In questo modo Optiswiss non dispone di mezzi ragionevoli che possano essere utilizzati per identificare nuovamente, direttamente o indirettamente, la persona fisica titolare della scheda. I dati trasmessi a Optiswiss tramite l'ordine del Cliente non possono essere pertanto qualificati come dati personali ai sensi dell'Articolo 4.1 del GDPR.

Di conseguenza, è severamente vietato al Cliente indicare il nome e cognome del portatore. Optiswiss declina ogni responsabilità per eventuali errori di inserimenti da parte del Cliente.

Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento, è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali dei clienti da lui trattati, oltre ad avere l'obbligo di fornire informazioni ai sensi dell'Articolo 13 del GDPR e dell'Articolo 19 della LPD. Tali obblighi sono a carico del Cliente, in qualità di titolare del trattamento, e non di Optiswiss, in qualità di responsabile del trattamento. Optiswiss declina pertanto ogni responsabilità in caso di mancata comunicazione di tali informazioni al cliente, conformemente all'obbligo previsto dall'Articolo 13 del GDPR e 19 della LPD.

Optiswiss si impegna a fornire strumenti informatici con misure di sicurezza conformi alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR) e della legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD) in vigore dal 1 settembre 2023.

Optiswiss declina ogni responsabilità ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR) e della legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD) in vigore dal 1 settembre 2023 in caso di mancata ottemperanza degli obblighi fondamentali in materia di protezione dei dati da parte del Cliente.