

A. Parte generale

1 Introduzione e definizioni

- 1.1** Le presenti Condizioni generali di contratto (di seguito dette «**CGC**») della Diwisa Distillerie Willisau SA, Menznauerstrasse 23, 6130 Willisau LU, Svizzera (di seguito detta «**Diwisa**»), regolano il rapporto contrattuale tra voi, in quanto acquirenti/partecipanti privati o aziendali (B2B) (di seguito detti «**cliente**») e la Diwisa in quanto fornitrice/organizzatrice (il cliente e la Diwisa detti singolarmente anche «**parte**» o insieme «**parti**»).
- 1.2** L'offerta della Diwisa (di seguito detta «**prodotti**») ai propri clienti comprende da un lato merci – cioè la produzione e il commercio di bevande di tutti i tipi, in particolare bevande alcoliche, superalcolici e liquori, nonché accessori e materiale pubblicitario (di seguito detti «**merci**») – e, dall'altro lato, anche la fornitura di servizi sotto forma di messa a disposizione (comodato o noleggio) di determinati apparecchi e mobili (frigoriferi, angolo bar, macchine per caffè, bollitori ecc.) (di seguito detti «**oggetti per eventi**»), nonché lo svolgimento di eventi come giri, visite guidate, workshop ecc. (gli elenchi non sono esaustivi) (di seguito detti «**eventi**»).
- 1.3** La stipulazione del contratto tra le parti per l'acquisto di prodotti può avvenire tramite addetti al servizio esterno o al reparto vendite, negozi (ad es. Destithek cioè «distilloteca»), punti vendita esterni, per iscritto, per telefono (servizio clienti: 041 972 72 72), verbalmente ecc. (di seguito detti «**canali commerciali tradizionali**»), nonché tramite i moderni canali elettronici (e-commerce), cioè tramite Internet o altre forme di teletrasmissione di dati come Webshop (shop online), sito Web (modulo), app etc. («**canali commerciali elettronici**»).
- 1.4** Le presenti CGC si articolano in una **parte A** generale e introduttiva, valida per i prodotti della Diwisa, e tre **parti** integrative **specifiche B1, B2 e B3**, separate e dedicate rispettivamente allo shop online (merci), agli eventi e agli oggetti per eventi della Diwisa. In caso di conflitto, le disposizioni di ogni parte specifica hanno (relativamente al prodotto in questione) la precedenza su quelle della parte generale.

2 Ambito di validità

- 2.1** Le presenti CGC si applicano a tutti i prodotti dei canali commerciali tradizionali ed elettronici a condizione che le parti riconoscano, espressamente o tacitamente, le CGC in relazione alla stipulazione di un contratto. Nel caso di ordini di prodotti alla Diwisa, le presenti CGC si intendono accettate dal cliente e costituiscono pertanto parte integrante del contratto tra le parti.
- 2.2** Qualora le parti, in relazione alle presenti CGC, concordino consapevolmente per l'acquisto di prodotti ulteriori condizioni diverse da quelle contenute nelle CGC (ad es. contratto concordato individualmente per determinate merci, eventi od oggetti per eventi), in caso di conflitto l'accordo individuale ha la precedenza rispetto alle presenti CGC.
- 2.3** Le modifiche e gli accordi accessori in relazione alle presenti CGC o al relativo contratto sono efficaci solo se confermati per iscritto dalla Diwisa. Se viene stipulato un contratto e anche il cliente presenta delle condizioni generali di contratto, valgono i punti concordanti. Per quanto concerne le componenti divergenti, viene stipulato un accordo scritto.
- 2.4** Le presenti CGC hanno validità a tempo indeterminato, a meno che non vengano modificate o annullate dalle parti mediante un accordo scritto.

Condizioni generali di contratto (CGC)

- 2.5** Qualora una disposizione delle presenti CGC o del relativo contratto sia o diventi inefficace oppure le CGC o il contratto contengano una lacuna, ciò non inficia l'efficacia giuridica delle restanti disposizioni. Al posto delle disposizioni inefficaci si applicherà, come se fosse stata concordata fin dall'inizio, una disposizione efficace che sia economicamente il più vicina possibile a quella voluta dalle parti. Lo stesso vale nel caso di una lacuna.
- 2.6** Tutte le domande e gli eventuali reclami in relazione alle presenti CGC possono essere comunicati per iscritto (indirizzo come indicato nella parte A, punto 1 delle presenti CGC), per e-mail (info@diwisa.ch) o telefonicamente (041 972 72 72) al servizio clienti della Diwisa.

3 Requisiti per la stipulazione del contratto

- 3.1** In base alle disposizioni in materia di protezione dei giovani applicabili, in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein i prodotti della Diwisa che hanno come oggetto bevande alcoliche o superalcolici possono essere venduti o distribuiti solo a persone che abbiano raggiunto l'età minima prevista dalla legge, cioè segnatamente:
- vendita o miscita di bevande alcoliche fermentate come birra, vino, sidro di mele, mosto fermentato ecc. solo a persone che abbiano compiuto i 16 anni (eccezione: 18 anni nel canton Ticino); e
 - vendita o miscita di bevande alcoliche distillate come superalcolici, acquaviti, aperitivi, alcopop (bevande miscelate contenenti superalcolici), ecc., o di birra e vino con una gradazione alcolica superiore al 15% vol., nonché di vino naturale (ottenuto da uve fresche) con una gradazione alcolica superiore al 18% vol., solo a persone che abbiano compiuto i 18 anni.
- 3.2** Gli ordini di prodotti tramite tutti i tipi di canali commerciali sono riservati esclusivamente e illimitatamente alle persone fisiche o giuridiche che abbiano l'esercizio dei diritti civili.
- 3.3** Il cliente è tenuto a indicare sempre in modo completo e veritiero i dati (personali) necessari per effettuare ordini di prodotti come cognome, nome, data di nascita, indirizzo (ad es. indirizzo di consegna o di fatturazione), indirizzo e-mail, numero di telefono ecc. A tale proposito la Diwisa si riserva espressamente il diritto di effettuare controlli.
- 3.4** Dal lato del cliente gli ordini di prodotti alcolici sono consentiti esclusivamente a persone che abbiano i requisiti di cui alla parte A, punto 3.1 delle presenti CGC. Se un ordine comprende, tra l'altro, anche prodotti alcolici, il cliente effettuando l'ordine dichiara di avere compiuto l'età minima necessaria per legge e, nei confronti della Diwisa, che metterà a disposizione di quest'ultima, a prima richiesta e senza indugio, una fotocopia a colori ben leggibile di un documento d'identità ufficiale valido (carta d'identità, passaporto, licenza di condurre ecc.) allo scopo di consentire una precisa verifica dell'età. Il cliente si impegna a far sì che la consegna sia ritirata solo dal cliente stesso o da una persona da esso incaricata che soddisfi i requisiti di cui alla parte A, punto 3.1 delle presenti CGC.

4 Offerta, prezzi, stipulazione del contratto e modifiche all'ordine

- 4.1** I prezzi indicati dalla Diwisa nell'ambito dei canali commerciali tradizionali (tariffe, listini prezzi, opuscoli, informazioni telefoniche, ecc.) sono prezzi netti e si intendono come invito non vincolante ai clienti a presentare un'offerta (invito a presentare una proposta) e comprensivi delle tasse e imposte prescritte dalla legge, ma escludono l'imposta sul valore aggiunto e le spese di spedizione (per le eccezioni si veda la Parte A, punto 6

Condizioni generali di contratto (CGC)

delle presenti CGC). Tutta la documentazione e i campioni consegnati al cliente nell'ambito di tale invito restano di proprietà della Diwisa. Senza l'autorizzazione della Diwisa non è consentito concedere a terzi la possibilità di prendere visione di tale documentazione.

- 4.2** Tramite gli ordini di merci, eventi od oggetti per eventi tramite tutti canali commerciali e l'accettazione delle CGC, il cliente presenta una **proposta** (offerta) giuridicamente vincolante di stipulazione di un contratto con la Diwisa riguardo ai prodotti ordinati.
- 4.3** Il contratto viene in essere in tutti i casi, cioè tramite tutti i tipi di canali commerciali, solo con la dichiarazione di **accettazione** rispettivamente con la conferma (del contratto) da parte della Diwisa. In caso di accettazione, il cliente riceve dalla Diwisa una conferma di stipulazione del contratto all'indirizzo indicato dal cliente e nella forma scelta dalla Diwisa, sia essa verbale, nell'ambito di un colloquio di persona, di fatto o implicita (consegna), per iscritto o in formato elettronico (per e-mail).
- 4.4** Possibili motivi per la mancata accettazione della proposta del cliente da parte della Diwisa possono essere in particolare che (elenco non esaustivo):
- il prodotto ordinato non è (più) fabbricabile, disponibile, ordinabile o consegnabile da parte della Diwisa;
 - la Diwisa non è (più) autorizzata a o in grado di mettere in commercio il prodotto ordinato per motivi giuridici o per altri motivi oggettivi;
 - la residenza o la sede del cliente oppure il luogo di consegna si trova al di fuori della Svizzera e del Principato del Liechtenstein;
 - la verifica della solvibilità o dell'età (minima) del cliente ha avuto esito negativo;
 - i dazi doganali o altri oneri fiscali sono aumentati;
 - i posti disponibili per l'evento sono già esauriti (numero limitato di partecipanti); oppure
 - non è stato raggiunto il numero minimo di partecipanti necessario per lo svolgimento di un evento.
- 4.5** I collaboratori della Diwisa non sono autorizzati a concordare verbalmente condizioni diverse o a fare promesse che vadano al di là del contenuto del contratto o delle presenti CGC.
- 4.6** Qualora i dati su un prodotto dell'assortimento non fossero corretti, la Diwisa sottoporrà al cliente una controfferta in merito alla cui accettazione il cliente potrà decidere liberamente.
- 4.7** Se il cliente richiede consegne, prodotti o servizi che non sono compresi nella conferma di stipulazione del contratto, essi verranno fatturati in aggiunta.
- 4.8** Se il cliente desidera una modifica rispetto alla conferma di stipulazione del contratto, la Diwisa gli comunicherà entro un termine adeguato se tale modifica è o meno possibile e quali saranno le conseguenze per quanto concerne la fornitura dei servizi, le scadenze e i prezzi. La Diwisa è vincolata a un'offerta di modifica del servizio per un periodo di due settimane. La modifica non vale per i prodotti che sono già stati consegnati.

5 Diritto di recesso (resi)

- 5.1** Anche se il diritto svizzero – a parte le vendite porta a porta e altri contratti simili – non prevede alcun obbligo di legge di concedere il diritto di recesso dopo l'invio dell'ordine e senza indicarne i motivi, la Diwisa concede ai propri clienti, alle seguenti condizioni, un diritto di recesso limitato alle merci consegnate dalla Diwisa nell'ambito dello shop online,

Condizioni generali di contratto (CGC)

per gli acquisti presso la Destithek («distilloteca», negozio proprio della Diwisa) e per gli ordini effettuati tramite il servizio clienti. Tale diritto del cliente, concesso volontariamente, va distinto dai cambi e resi di merci difettose o errate nell'ambito della garanzia (vedi la parte A, punto 9 delle presenti CGC [Garanzia]).

- 5.2** Sulle merci acquistate dalla Diwisa tramite i canali commerciali sopraindicati (parte A, punto 5.1 delle presenti CGC), la Diwisa concede ai propri clienti un diritto di recesso a condizione che il cliente comunichi il recesso alla Diwisa per iscritto, telefonicamente o per e-mail entro 14 giorni dal ricevimento della merce. Per il rispetto del termine fa fede la data di invio della notifica di recesso (timbro postale o conferma di invio) oppure la ricezione della chiamata telefonica (data della chiamata). La notifica di recesso deve essere inviata al seguente indirizzo:

Diwisa Distillerie Willisau SA
Retouren
Menznauerstrasse 23
6130 Willisau
info@drinkdirect.ch
Tel. 041 972 72 72

- 5.3** Con l'esercizio del diritto di recesso il contratto (di compravendita) tra la Diwisa e il cliente viene annullato, il che significa che le prestazioni ricevute nell'ambito del contratto devono essere restituite da entrambe le parti. Il reso della merce può essere effettuato solo previ accordi con il servizio clienti o il responsabile vendite regionale della Diwisa.
- 5.4** In caso di recesso, il cliente è tenuto a rispedire la merce alla Diwisa senza indugio, nella confezione originale e allegando una conferma d'ordine. Nel caso di resi, i costi per la rispedizione della merce sono a carico del cliente. Una volta ricevuta e controllata la merce (riguardo a contenuto, stato e lotto), la Diwisa concederà al cliente un accredito corrispondente al valore della merce (ad es. per il futuro acquisto di prodotti Diwisa). Tuttavia, la Diwisa si riserva espressamente il diritto di detrarre dall'importo dell'accredito il risarcimento di eventuali danni o di un'usura eccessiva.
- 5.5** Sono consentiti i resi di posizioni contrassegnate in quanto relative a merce in conto deposito; eventuali eccedenze relative a ordini per eventi e di merce in conto deposito devono essere rese alla Diwisa entro e non oltre 30 giorni dalla data della nostra consegna.
- 5.6** La merce deve essere in perfetto stato, cioè priva di danni, pulita e completa. Il diritto di recesso del cliente è escluso in particolare nei casi qui di seguito elencati:
- chiusure o tappi schiacciati o difettosi (in tal caso sussiste ad es. il rischio di schegge di vetro);
 - chiusure o tappi aperti;
 - bottiglie danneggiate o sporche, che non possono essere rivendute;
 - merci prodotte secondo le specifiche del cliente o chiaramente adattate alle esigenze personali (produzioni singole o speciali, edizioni speciali ecc.);
 - prodotti con una data di scadenza troppo ravvicinata oppure merce vecchia o stoccata per troppo tempo (l'età della merce può essere verificata sulla base del numero di lotto).
- 5.7** Per quanto concerne i resi (recesso) di articoli dell'online shop si veda più sotto la parte specifica B1 delle presenti CGC.
- 5.8** Per quanto concerne gli storni (recesso) di eventi si veda più sotto la parte specifica B2 delle presenti CGC.

Condizioni generali di contratto (CGC)

5.9 Per quanto concerne i resi (recesso) di articoli per eventi si veda più sotto la parte specifica B3 delle presenti CGC.

6 Consegna e adempimento (inclusi ritardi, spedizione ecc.)

6.1 Per quanto concerne l'entità e l'esecuzione della consegna (merci), dello svolgimento (eventi) o della messa a disposizione (oggetti per eventi) è determinante la conferma del contratto da parte della Diwisa. La Diwisa consegna i prodotti nella versione ordinata, fornendo i servizi richiesti secondo l'offerta registrata. Ulteriori prestazioni devono essere contrattate e concordate separatamente.

6.2 Nella misura in cui non sia stato concordato dalle parti un luogo di adempimento particolare e tale luogo non sia evidente considerando la natura dell'affare, sono considerate come consegna la messa a disposizione dei prodotti o la prestazione dei servizi presso la sede della Diwisa (nel canton Lucerna).

6.3 Nella misura in cui il contratto (accordo individuale) o le presenti CGC non prevedano altrimenti, il cliente si assume i costi di trasporto e i costi per il controllo della merce.

6.4 La Diwisa consegna gli ordini (prodotti) solo a clienti con residenza o sede in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

6.5 Tutti i prodotti, se disponibili in magazzino, vengono consegnati dalla Diwisa o da un altro trasportatore da essa incaricato (azienda di spedizioni, trasporti o corriere come ad esempio la Posta, servizi privati di consegna pacchetti ecc.) (di seguito detto «**trasportatore**») il più presto possibile. Per le consegne con camion si attende sempre il giro successivo che passi dal luogo di consegna desiderato (disponibile come minimo una volta alla settimana).

6.6 Nell'ambito dei canali commerciali tradizionali, la Diwisa si impegna a consegnare i prodotti al cliente nelle date stabilite nella conferma del contratto, mentre il cliente si impegna a ritirare e pagare tali prodotti alla data predefinita.

6.7 Qualora un prodotto sia momentaneamente non disponibile la Diwisa, nella misura in cui sia in possesso di un recapito del cliente adatto e pertinente (indirizzo, e-mail, telefono ecc.), informa il cliente in merito ai tempi di consegna previsti.

6.8 Le scadenze verranno adeguatamente rinviate qualora subentrino ostacoli indipendenti dalla volontà e dal potere della Diwisa (ad es. fenomeni naturali, mobilitazioni, eventi bellici, sommosse, epidemie, incidenti, malattie, notevoli anomalie operative, lotte sindacali, consegne ritardate o difettose da parte di fornitori, provvedimenti delle autorità, ecc.).

6.9 In caso di altri ritardi il cliente può:

- rinunciare a ulteriori consegne, comunicandolo immediatamente alla Diwisa;
- richiedere consegne parziali, qualora sia possibile, con obbligo per le parti di prendere accordi senza indugio; oppure
- fissare alla Diwisa un termine adeguato (termine suppletivo) per l'adempimento successivo; qualora la Diwisa non adempia (nemmeno) entro tale termine suppletivo, il cliente ha il diritto, a condizione che lo dichiari immediatamente, di rinunciare alla prestazione successiva o di recedere dal contratto.

La Diwisa informa il cliente il più presto possibile in merito a tali «altri ritardi»; l'eventuale risarcimento sarà calcolato secondo quanto previsto dall'art. 191 CO.

Condizioni generali di contratto (CGC)

- 6.10** In caso di ritardi nelle consegne senza colpa o per casualità, ad esempio a causa di forza maggiore, perturbazioni del traffico e fenomeni naturali o per altre circostanze non imputabili alla Diwisa (ad es. impossibilità di consegnare dal lato del cliente), non può essere fatto valere alcun risarcimento danni per consegna ritardata (danni da ritardo).
- 6.11** La Diwisa informa senza indugio il cliente in merito alla non disponibilità o a prolungati ritardi nelle consegne di un prodotto. Se, in presenza di ritardi di questo tipo, il cliente non vuole accettare un'eventuale controfferta della Diwisa (ad es. indicazione di un prodotto sostitutivo) oppure non vuole mettere in conto una consegna ritardata da parte della Diwisa secondo quanto comunicato, il cliente ha facoltà di recedere dal contratto. In tal caso Diwisa rimborserà al cliente eventuali pagamenti già effettuati.
- 6.12** Nell'ambito dei canali commerciali tradizionali le unità di consegna dei prodotti, se non espressamente concordato o indicato altrimenti nel contratto, sono i cartoni originali completi. Diversi prodotti sono ordinabili (anche) singolarmente come indicato nel listino prezzi della Diwisa.
- 6.13** Nell'ambito dei canali commerciali tradizionali, le consegne a partire da CHF 1'000.00 (IVA esclusa) vengono effettuate in porto franco (vale a dire che la Diwisa si assume le spese di trasporto fino al destinatario della merce). Per le consegne di importo inferiore a CHF 1'000.00 (IVA esclusa) viene applicato un supplemento per piccole quantità di CHF 40.00 a consegna. Per gli invii postali viene addebitato il porto (il relativo forfait comprende anche i costi dell'imballaggio). Termine ultimo per gli ordini sono le ore 11:30 dei giorni lavorativi (sabato escluso) per consegne il giorno lavorativo successivo (sabato escluso).

7 Pagamento (mezzi, condizioni e ritardi) e fatturazione

- 7.1** Le condizioni di pagamento della Diwisa nell'ambito dei canali commerciali tradizionali sono "30 giorni al netto" a decorrere dalla data della fattura (cosiddetta data di scadenza). In caso di ritardo nel pagamento la Diwisa, senza alcun sollecito, ha facoltà di pretendere dal cliente interessi di mora in ragione del 5% p.a. a decorrere dalla data di scadenza. Eventuali sconti o detrazioni non giustificati verranno riaddebitati. Per eventuali ordini di nuovi clienti, la Diwisa si riserva anche il diritto di richiedere il pagamento in contanti o anticipato.
- 7.2** Le coordinate bancarie generali della Diwisa per i pagamenti di tutti i tipi di canali commerciali sono:
- Titotale del conto: Diwisa Distillerie Willisau SA, Menznauerstrasse 23, 6130 Willisau
Banca: Credit Suisse AG Luzern, Postfach 2466, 6002 Luzern
IBAN: CH31 0483 5028 8700 4100 0
BIC: CRESCHZZ80A
- 7.3** Se le condizioni di pagamento non vengono rispettate, la Diwisa ha inoltre il diritto di
- avanzare immediatamente pretese nei confronti del cliente;
 - richiedere garanzie per tutti i crediti in sospeso; e/o
 - effettuare le consegne in sospeso solo dietro pagamento anticipato.
- 7.4** Se la prestazione di garanzie o i pagamenti non sono ancora stati effettuati anche alla scadenza di un termine successivo adeguato, la Diwisa ha facoltà di recedere dal con-

Condizioni generali di contratto (CGC)

tratto anche se i prodotti o parte di essi sono già stati consegnati. Se il cliente non soddisfa le condizioni di pagamento, la Diwisa ha inoltre il diritto di richiedere il risarcimento dei danni (danni di mora).

7.5 Il cliente è autorizzato a compensare con contropretese nei confronti della Diwisa solo nella misura in cui esse siano dovute o sia presente una sentenza del tribunale passata in giudicato.

7.6 Per quanto concerne i mezzi di pagamento nell'online shop, si rimanda alla parte specifica B1 delle presenti CGC.

8 Passaggio dei rischi

8.1 Se le parti non concordano espressamente qualcosa di diverso, vantaggi e rischi passano al cliente al momento della partenza del prodotto dalla Diwisa (mittente).

9 Garanzia in caso di consegna difettosa

9.1 La Diwisa si impegna ad adottare diligenza e garantisce che ogni prodotto corrisponda, in termini di materiale e esecuzione, alle specifiche indicate nella conferma del contratto e sia di qualità impeccabile.

9.2 La Diwisa si impegna inoltre a selezionare e formare con diligenza il personale impiegato, garantendo un metodo di lavoro professionale e il relativo monitoraggio.

9.3 Il cliente è tenuto a verificare i prodotti a proprie spese, notificando eventuali vizi secondo quanto previsto al punto della presente parte A9 (cosiddetta notifica dei difetti).

9.4 Il cliente è tenuto a verificare senza indugio la completezza, correttezza e integrità della merce (assenza di danni), nonché l'assenza di altri vizi. I reclami (**notifica dei difetti**) relativi a consegne incomplete, errate o difettose, nonché a eventuali vizi palesi devono essere sostanziati (cioè descrizione dettagliata del vizio) senza indugio dopo il ricevimento dei prodotti, per iscritto (indirizzo secondo quanto indicato al punto 1 parte A delle presenti CGC), per e-mail (info@diwisa.ch) o telefonicamente (servizio clienti: 041 972 72 72) e indicando le motivazioni.

9.5 Se entro dieci giorni lavorativi non ha luogo alcun reclamo sostanziato, la consegna si intende approvata dal cliente e i prodotti e la consegna si intendono esenti da vizi. In tal caso il cliente è tenuto al pagamento entro i termini previsti.

9.6 Le parti concordano che l'esercizio dei diritti in garanzia come

- cambio merce (**sostituzione gratuita**);
- resi in caso di difetti gravi che rendano il prodotto inutilizzabile o ne compromettano notevolmente l'utilizzo (**risoluzione** o annullamento del contratto con rimborso del prezzo più spese di spedizione); o
- eventuale sconto in proporzione al valore della merce in caso di difetti meno significativi, ovvero di difetti minori (**riduzione del prezzo**)

è possibile solo nel caso i difetti del prodotto che siano stati contestati tempestivamente e in modo adeguato e previ accordi con il servizio clienti Diwisa (info@diwisa.ch / 041 972 72 72) o con il personale della Diwisa addetto al servizio esterno. Nella misura in cui ciò sia giuridicamente consentito, è esclusa qualsiasi ulteriore o diversa garanzia della Diwisa nei confronti del cliente (in particolare il risarcimento dei danni) a causa di difetti materiali. Ciò vale in particolare per tutti i danni e i danni conseguenti, diretti e indiretti, nonché per le perdite di utili, affari, cifra d'affari o avviamento.

Condizioni generali di contratto (CGC)

- 9.7** A meno che non sussista un obbligo di garanzia previsto dalla legge, i prodotti con una data di scadenza minima troppo ravvicinata non vengono sostituiti o ripresi indietro.
- 9.8** A meno che non sussista un obbligo di garanzia previsto dalla legge, la merce in conto deposito viene sostituita o ripresa indietro solo nella confezione originale chiusa e in perfetto stato. È escluso da tale regolamentazione l'online shop.
- 9.9** In caso di resi di vuoti non consegnati dalla Diwisa, il deposito non viene rimborsato.
- 9.10** Sono esclusi dalla garanzia i vizi non imputabili alla Diwisa, come ad esempio handling non corretto da parte del cliente o di terzi, interventi del cliente o di terzi, sollecitazioni eccessive, influssi ambientali inadeguati o estremi, stoccaggio non corretto ecc.
- 9.11** Se il cliente rivende i prodotti a terzi (B2B) è unico responsabile del rispetto delle norme svizzere e straniere (patente, limiti di legge applicabili, norme in fatto di pubblicità, divieti di commercio, norme in materia di esportazione, imposte ecc.). Se il cliente modifica i prodotti rivenduti è unico responsabile dei danni derivanti nei confronti della Diwisa, dell'acquirente e di terzi (sono fatte salve le disposizioni cogenti della legislazione in materia di responsabilità di prodotto).

10 Obbligo di informazione

- 10.1** Le parti richiamano reciprocamente e tempestivamente l'attenzione sui requisiti e le condizioni particolari, nonché sulle norme di legge, delle autorità e di altro tipo (federali, cantonali, comunali) in vigore nel luogo di destinazione o di consegna, nella misura in cui esse siano rilevanti per la consegna e l'utilizzo dei prodotti.
- 10.2** Inoltre, le parti si informano tempestivamente in merito a ostacoli che mettano in dubbio l'adempimento del contratto o che possano portare a soluzioni inadeguate.

11 Responsabilità e limitazione della responsabilità

- 11.1** Indipendentemente dai diritti derivanti ai clienti dalla garanzia (parte A punto 9 delle presenti CGC), la Diwisa risponde esclusivamente per i danni dovuti a dolo o negligenza grave. In caso di negligenza lieve, la Diwisa risponde delle lesioni fisiche (vita e salute delle persone) rispettivamente dei danni alle persone e alle cose secondo le disposizioni cogenti in materia di responsabilità di prodotto.

12 Riserva di proprietà

- 12.1** La merce consegnata al cliente resta di proprietà della Diwisa fino al pagamento dell'intero prezzo di acquisto e il cliente è tenuto a contrassegnarla, stoccarla e custodirla, presso di sé o presso terzi, in modo tale che la proprietà della Diwisa sia chiaramente visibile o riconoscibile per eventuali terzi. La Diwisa ha al contempo il diritto di far iscrivere la riserva di proprietà nel registro pubblico e, in particolare in caso di ritardo nei pagamenti, di pretendere la riconsegna della merce fornita e ancora disponibile senza per questo recedere dal contratto. Al cliente è fatto divieto di costituire in pegno o cedere la merce fornita dalla Diwisa prima di avere effettuato il pagamento.
- 12.2** Se il cliente è venuto in possesso del prodotto prima del pagamento la Diwisa, in caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente, si riserva espressamente il diritto di recedere dal contratto e richiedere la restituzione del prodotto consegnato.

Condizioni generali di contratto (CGC)

13 Protezione dei dati

Per quanto concerne il trattamento dei dati personali dei clienti e l'utilizzo dei dati personali raccolti da parte della Diwisa o di terzi da essa incaricati (ad es. per la verifica della solvibilità), si rinvia all'informativa in materia di protezione dei dati della Diwisa (visualizzabile all'indirizzo: diwisa.ch/it/protezione-dei-dati).

14 Riserva di modifiche, scelta del diritto e foro competente

- 14.1** La Diwisa si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento e senza indicarne i motivi. Tali modifiche non valgono per gli ordini già effettuati.
- 14.2** A tutti i contratti, stipulati tramite tutti i tipi di canali commerciali, nonché alle presenti CGC **si applica esclusivamente il diritto svizzero** con l'esclusione delle norme di rinvio del diritto privato internazionale e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (Convenzione di Vienna).
- 14.3** Le parti si sforzeranno di risolvere bonariamente le eventuali controversie derivanti dall'esecuzione del contratto o dalle presenti CGC. Qualora ciò non sia possibile, le parti concordano come **foro competente** quello della **sede della Diwisa (nel Canton Lucerna)**, a meno che dal lato del cliente non sussistano fori competenti giuridicamente o parzialmente imperativi a favore dei consumatori. La Diwisa può tuttavia adire anche il tribunale della sede del cliente.