

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.

Condizioni generali di contratto (CGC)

B. Parte specifica B1

1 Online-Shop (merci)

- 1.1** I prezzi indicati dalla Diwisa nello shop online si intendono come invito non vincolante a inviare un'offerta e tuttavia comprensivi delle tasse e imposte previste dalla legge, nonché dell'imposta sul valore aggiunto (indicata separatamente) ma, nel caso di merci, non comprensivi della spedizione (indicata separatamente in base al tipo di spedizione scelto). A partire da un valore dell'ordine di CHF 90.00 (IVA inclusa, con riserva di modifiche), la Diwisa può rinunciare ad addebitare al cliente i costi di spedizione.
- 1.2** Cliccando sul pulsante «Ordine vincolante» o simili nello shop online, il cliente invia una proposta giuridicamente vincolante di ordine della merce (vedi la precedente parte A, punto 4.2 delle presenti CGC).
- 1.3** Si applicano i prezzi del giorno dell'ordine che vengono ripetuti nella conferma di stipulazione del contratto. L'imposta sul valore aggiunto svizzera viene indicata separatamente (eventualmente cumulata per aliquota IVA).
- 1.4** In caso di resi (vedi parte A, punto 5 delle presenti CGC), il cliente è tenuto a rispedire la merce alla Diwisa senza indugio e nell'imballaggio originale, allegando una conferma d'ordine e i dati del proprio conto bancario. Una volta ricevuta e verificata la merce (contenuto, stato e lotto), la Diwisa rimborserà al cliente il prezzo di acquisto sul conto bancario indicato dal cliente al momento del recesso. La Diwisa si riserva espressamente il diritto di detrarre dall'importo del prezzo di acquisto il risarcimento di eventuali danni o l'usura eccessiva. Per quanto concerne il diritto di recesso (resi), si rinvia per il resto alla precedente parte A, punto 5 delle presenti CGC.
- 1.5** Di norma la Diwisa elabora immediatamente gli ordini effettuati nello shop online. Normalmente, i tempi di consegna vanno da uno a cinque giorni lavorativi in base al tipo di spedizione scelto (nessun invio di pacchetti il sabato). Alcuni prodotti possono avere tempi di consegna più lunghi (ad es. per la merce fabbricata secondo le richieste del cliente). Inoltre, prima di giornate festive (Natale, 1° agosto, Pasqua ecc.) o di occasioni particolari (San Valentino, Festa della mamma ecc.), la consegna di prodotti tramite pacchetto può richiedere più tempo. Dal punto di vista del cliente è quindi assolutamente consigliabile e vantaggioso inviare tempestivamente l'ordine alla Diwisa.
- 1.6** Per gli ordini tramite lo shop online i clienti hanno la possibilità di scegliere diversi tipi di spedizione (vedi qui di seguito):
- 1.7 Carte di credito, altri servizi di pagamento e pagamento anticipato**
- 1.7.1** Gli ordini nello shop online possono essere pagati solo tramite le seguenti carte di credito e di debito e i seguenti servizi di pagamento online o sistemi di pagamento senza contanti: VISA, Mastercard, PostFinance Card, nonché PayPal e Twint. È anche possibile il pagamento anticipato (per le coordinate bancarie vedi la precedente parte A, punto 7.2 delle presenti CGC).
- 1.7.2** Il prezzo di acquisto è dovuto al momento della stipulazione del contratto al netto e senza detrazioni. In caso di pagamento con carta di credito o tramite pagamento anticipato, l'ordine viene elaborato e spedito (consegna) dopo il ricevimento dell'importo in sospeso.

Condizioni generali di contratto (CGC)

1.8 Acquisto contro fattura o a rate

1.8.1 Per gli ordini nello shop online con la variante di pagamento «Acquisto contro fattura» o «Acquisto a rate», un'azienda (terza) incaricata dalla Diwisa, attualmente la Availabill ag, Hagenholzstrasse 85b, 8050 Zurigo, Svizzera (di seguito detta «**Availabill**»), rileva il credito della Diwisa nei confronti del cliente nell'ambito di una cessione del credito.

1.8.2 Effettuando un ordine nello shop online della Diwisa, il cliente acconsente che i dati personali correlati a questi mezzi di pagamento e disponibili per lo shop online possano essere utilizzati dalla Availabill in quanto responsabile per gli scopi indicati nell'informativa in materia di protezione dei dati della Diwisa (verifica della solvibilità, inserimento in banche dati sulla solvibilità). Per ulteriori informazioni e condizioni relativi a «Acquisto contro fattura» o «Acquisto a rate» si rinvia all'informativa in materia di protezione dei dati della Diwisa (visualizzabile all'indirizzo: diwisa.ch/it/protezione-dei-dati) e alle condizioni generali di contratto della Availabill per «Acquisto contro fattura» e «Acquisto a rate», visualizzabili all'indirizzo: availabill.ch/it/cgc.

1.8.3 Scegliendo questo mezzo di pagamento si intendono concordate le seguenti tariffe:

- tariffa per l'invio della fattura per e-mail (B2C): CHF 0.00;
- tariffa per l'invio della fattura per posta (B2C e B2B): CHF 2.90;
- tasso di interesse annuale per i pagamenti a rate: 10% p.a.;
- spese di sollecito: CHF 20.00 per ogni lettera di sollecito;
- tariffa di cessione del dossier in caso di consegna all'incasso: CHF 10.00 per ogni caso (ordine).

1.9 Nel caso di acquisti di merce per corrispondenza, i rischi passano al cliente non appena la spedizione viene consegnata al corriere (consegna al trasportatore). Qualora il cliente constati danni da trasporto alla merce, è tenuto a effettuare senza indugio una notifica di danno al trasportatore (trasportatore, spedizioniere, corriere). Gli altri danni da trasporto individuabili devono essere fatti valere nei confronti della Diwisa, sostanzinandoli telefonicamente o per iscritto (cioè descrizione più dettagliata del danno), entro e non oltre tre giorni lavorativi dal ricevimento della merce.

1.10 Le notifiche per e-mail concernenti vizi in relazione ai prodotti acquistati tramite lo shop online devono essere inviate al seguente indirizzo: info@drinkdirect.ch.

1.11 Relativamente allo shop online, la Diwisa non si assume alcuna responsabilità per la costante disponibilità del proprio sito Internet o per il fatto che sia privo di errori.

Condizioni generali di contratto (CGC)

B. Parte specifica B2

2 Eventi (giri, visite guidate, workshop ecc.)

- 2.1** In linea di principio, l'età minima per la partecipazione agli eventi della Diwisa è di 18 anni (vedi parte A, punto 3.1 delle presenti CGC). La Diwisa si riserva il diritto di controllare i documenti di identità e di escludere eventualmente clienti che non abbiano compiuto i 18 anni.
- 2.2** I clienti che hanno già bevuto alcol non possono partecipare agli eventi della Diwisa. La Diwisa si riserva il diritto di respingere o escludere tali clienti in loco. In tal caso non sussiste alcun diritto al rimborso del prezzo (del biglietto).
- 2.3** In relazione agli eventi della Diwisa, devono essere obbligatoriamente rispettate le sue norme in materia di igiene e sicurezza. Ogni cliente partecipante è tenuto a rispettare le condizioni per i partecipanti comunicate prima, all'inizio o durante l'evento e a seguire con precisione le istruzioni del personale della Diwisa. In caso di mancato rispetto, il cliente può essere escluso dall'evento. In tal caso non sussiste alcun diritto al rimborso del prezzo (del biglietto).
- 2.4** I prezzi indicati dalla Diwisa agli eventi sono comprensivi dell'IVA e delle componenti di volta in volta indicate (secondo la conferma d'ordine e il sito Web, il volantino ecc.) Sono fatte salve eventuali variazioni di prezzo a seguito di imposte, tariffe o tasse.
- 2.5** Cliccando sul pulsante «Richiesta», «Biglietti», «Acquista biglietti» o simili in uno dei canali commerciali elettronici (ad es. il sito Web), il cliente invia una proposta giuridicamente vincolante di prenotazione dell'evento (vedi parte A, punto 4.2 delle presenti CGC).
- 2.6** Per partecipare agli eventi della Diwisa, è obbligatoriamente necessaria l'iscrizione che si effettua tramite prenotazione scritta o verbale presso la Diwisa o tramite un partner o una piattaforma di ticketing. Dal punto di vista temporale, per gli eventi pubblici a data fissa la prenotazione è possibile fino alla sera prima del rispettivo evento (fatta salva la disponibilità di posti). Il numero di partecipanti è limitato e viene stabilito dalla Diwisa. L'iscrizione di gruppi al di fuori di eventi a data fissa si effettua solo previ accordi telefonici o per iscritto con la Diwisa.
- 2.7** Relativamente agli eventi, le richieste particolari o il materiale specifico che si discostano dalla conferma del contratto possono essere messi a disposizione solo previ accordi e (se possibile) solo dalla Diwisa. I costi aggiuntivi rispetto alla conferma del contratto sono a carico del cliente.
- 2.8** Nel caso di eventi, la Diwisa si riserva espressamente il diritto di apportare le necessarie modifiche al programma; in particolare si riserva il diritto di disdire un evento per circostanze impreviste o straordinarie (ad es. forza maggiore, fenomeni atmosferici o naturali, situazione del personale, misure delle autorità, rischi per la sicurezza, motivi aziendali ecc.). In caso di disdetta, i clienti partecipanti verranno immediatamente informati e la tariffa di partecipazione verrà rimborsata. Sono escluse ulteriori pretese; la responsabilità è limitata esclusivamente alla tariffa di partecipazione.
- 2.9** La partecipazione a un evento può essere disdetta gratuitamente dal cliente fino a quattro giorni prima dell'inizio dell'evento. In tal caso il relativo importo verrà rimborsato al 100% in contanti o tramite bonifico. Il numero di partecipanti è considerato vincolante, così come l'iscrizione. Le variazioni a posteriori delle dimensioni del gruppo devono essere comunicate dal cliente tempestivamente, al più tardi quattro giorni prima dell'evento e, affinché si considerino accettate, devono essere confermate dalla Diwisa. Gli storni e

Condizioni generali di contratto (CGC)

le variazioni a posteriori possono essere comunicati alla Diwisa per iscritto, telefonicamente o per e-mail, considerando che, ai fini del rispetto del termine, vale il giorno di ricevimento da parte della Diwisa.

- 2.10** In caso di mancata presentazione all'evento senza previa disdetta entro i termini (vedi più sopra), non sussiste alcun diritto al rimborso del prezzo (del biglietto) e nemmeno a partecipare in un'altra data. In tal caso al cliente verranno fatturati il numero minimo di partecipanti (che è sempre indicato nelle informazioni sull'evento) e le spese per la ristorazione (15% dei costi dell'evento).
- 2.11** Con l'iscrizione a un evento, il cliente si impegna al pagamento della tariffa di partecipazione (prezzo del biglietto, spese di ristorazione ecc.).
- 2.12** Per la prenotazione di eventi, il pagamento si effettua tramite la piattaforma per i partner o di ticketing direttamente al momento della prenotazione. I mezzi di pagamento disponibili vengono stabiliti dalla piattaforma in questione. In caso di prenotazione direttamente alla Diwisa (per iscritto o verbalmente), il pagamento si effettua in anticipo tramite bonifico bancario. Per le coordinate bancarie si rinvia alla precedente parte A, punto 7.2 delle presenti CGC.
- 2.13** Il prezzo per la partecipazione all'evento è dovuto al momento della stipulazione del contratto al netto e senza detrazioni. In caso di pagamento con carta di credito o di pagamento anticipato, l'ordine viene elaborato dopo il ricevimento dell'importo in sospeso.
- 2.14** In caso di prenotazione di eventi, il cliente partecipante non è assicurato dalla Diwisa. Il cliente deve avere stipulato autonomamente un'assicurazione malattie e contro gli infortuni con copertura sufficiente. Nonostante uno svolgimento professionale e sicuro degli eventi, non è possibile escludere completamente gli infortuni (ad es. possibilità di inciampare durante la visita, ustioni ecc.). La Diwisa non si assume alcuna responsabilità al riguardo. La partecipazione agli eventi avviene a proprio rischio e pericolo.
- 2.15** Riguardo agli eventi, la Diwisa si impegna nei confronti del cliente a preparare e svolgere le attività concordate in modo coscienzioso, professionale e impeccabile.
- 2.16** Riguardo agli eventi, la Diwisa risponde di eventuali carenze nell'esecuzione delle attività concordate, nella misura in cui si tratti di mancata fornitura delle prestazioni concordate per colpa o di modifiche sostanziali del contenuto del contratto, che equivalgano ad una notevole riduzione di valore (del pacchetto complessivo). Relativamente agli eventi, la Diwisa non garantisce tuttavia che il prodotto finale corrisponda sensorialmente al 100% alla ricetta sviluppata, dal momento che lo sviluppo di aromi può variare notevolmente in base alle dimensioni del recipiente per la distillazione (ad es. recipiente da 2,5 litri vs. grande alambicco).
- 2.17** Riguardo agli eventi, il cliente risponde nei confronti della Diwisa di tutti i danni e le perdite causati, senza che Diwisa debba dimostrare la colpa del partecipante. La Diwisa non si assume alcuna responsabilità per i danni a oggetti o indumenti dei clienti partecipanti. La Diwisa non risponde nemmeno del guardaroba.
- 2.18** I dati comunicati in occasione della prenotazione di eventi vengono salvati ed elaborati con mezzi elettronici nel rispetto delle norme di legge in materia di protezione dei dati (vedi la precedente parte A, punto 13 delle presenti CGC). Se non indicato altrimenti dal cliente partecipante (consenso al momento dell'iscrizione), la Diwisa è autorizzata a inviare informazioni sui propri futuri eventi. Il cliente può revocare tale consenso in qualsiasi momento.

Condizioni generali di contratto (CGC)

B. Parte specifica B3

3 Oggetti per gli eventi (attrezzature e arredi)

3.1 Messa a disposizione (comodato o noleggio)

- 3.1.1** Gli oggetti per eventi che la Diwisa fornisce in comodato o noleggia al cliente rimangono di proprietà della Diwisa, cioè le attrezzature e gli arredi della Diwisa vengono messi a disposizione del cliente per un utilizzo temporaneo (utilizzo).
- 3.1.2** Le tariffe di noleggio degli oggetti per eventi si intendono per un fine settimana o per 5 giorni consecutivi fino a un massimo di 3 settimane (utilizzo per un evento). Periodi più lunghi devono sempre essere concordati separatamente per iscritto (ad es. utilizzo stagionale).
- 3.1.3** In caso di cessione o cessazione dell'attività dal parte del cliente, gli oggetti per gli eventi devono essere restituiti alla Diwisa senza indugio.
- 3.1.4** Il cliente risponde per l'intera durata del contratto per tutti i difetti e i danni derivanti dal mancato rispetto dell'obbligo di diligenza, inclusi vandalismo, perdita, uso non corretto, danneggiamento, gelo e incrostazioni da calcare. La Diwisa addebita al cliente la riparazione di materiale guasto o mancante; pertanto anche per danni causati da congelamento.
- 3.1.5** Il cliente è responsabile della stipulazione delle assicurazioni necessarie a coprire i danni che potrebbero derivare in relazione agli oggetti per eventi messi a disposizione e si assume i relativi costi di assicurazione. Devono essere coperti non solo gli eventuali danni, ma anche il rischio di furto.
- 3.1.6** Nell'ambito della messa a disposizione di oggetti per gli eventi, la Diwisa non si assume alcuna responsabilità in relazione all'organizzazione, allo svolgimento e al successo dell'evento del cliente. Tale responsabilità è espressamente esclusa.
- 3.1.7** Il cliente risponde nei confronti di terzi di tutti i danni causati dagli oggetti per eventi messi a disposizione o in relazione ad essi. Qualora terzi facciano valere un sinistro nei confronti di DIWISA, quest'ultima ha facoltà di rivalersi sul cliente (indennità da ogni danno).
- 3.1.8** Il cliente garantisce che al momento della consegna o del ritiro di oggetti per eventi sia presente sul posto una persona da esso incaricata per ritirarli. La Diwisa si riserva il diritto di verificare la procura, incluse le relative istruzioni, e di rifiutare la consegna in caso di inosservanza. I costi aggiuntivi non necessari in caso di inosservanza possono essere addebitati al cliente.
- 3.1.9** La consegna degli oggetti per eventi messi a disposizione viene effettuata da parte o per conto della Diwisa. Il posizionamento, il montaggio e lo smontaggio degli oggetti per eventi spettano al cliente.
- 3.1.10** Anche il corretto collegamento e l'organizzazione dei relativi cavi elettrici per apparecchi elettrici come ad es. frigoriferi, macchine per il caffè ecc. spettano al cliente. A tale proposito, la Diwisa declina qualsiasi responsabilità per eventuali apparecchi collegati in modo errato. Se la Diwisa mette a disposizione del cliente una versione speciale di un'azienda terza, il cliente è tenuto a rispettare con precisione le istruzioni dell'azienda terza e i relativi costi aggiuntivi (ad es. allacciamento acqua fisso, collegamento al sistema di cassa, programmi speciali ecc.) sono separatamente ed esclusivamente a carico del cliente.

Condizioni generali di contratto (CGC)

- 3.1.11** Il cliente è autorizzato a utilizzare gli oggetti per eventi messi a disposizione esclusivamente per lo stoccaggio e la miscita di merci dell'assortimento della Diwisa. Il relativo assortimento è indicato in modo più dettagliato nel rispettivo accordo individuale (contratto). Il personale della Diwisa ha facoltà di effettuare controlli dell'assortimento.
- 3.1.12** Gli oggetti per eventi devono essere sempre posizionati in un luogo ben visibile ai consumatori. Non è consentito coprire, rimuovere o rendere in altro modo illeggibili la pubblicità e i marchi (loghi).
- 3.1.13** La consegna e il passaggio a terzi degli oggetti per eventi messi a disposizione sono vietati.
- 3.1.14** Qualora il cliente non adempia i propri obblighi previsti dalle presenti CGC e/o dall'accordo individuale (contratto) riguardo agli oggetti per eventi messi a disposizione, la Diwisa ha facoltà di richiederne la restituzione in qualsiasi momento. In caso di mancato rispetto degli assortimenti e/o delle norme di marketing concordate, la Diwisa si riserva inoltre il diritto di fatturare un indennizzo a posteriori ammontante a un minimo di CHF 1'000.00 per ogni violazione. È fatta salva in ogni caso la possibilità di far valere ulteriori danni.
- 3.1.15** Una volta trascorso il periodo di utilizzo previsto dal contratto, il cliente è tenuto a restituire alla Diwisa gli oggetti per eventi messi a disposizione perfettamente puliti e funzionanti. Eventuali oneri per la pulizia e la riparazione verranno addebitati al cliente al costo di CHF 80.00 all'ora.
- 3.1.16** Per gli oggetti per eventi messi a disposizione non restituiti tempestivamente (ritardo), al cliente può essere addebitato un canone di noleggio pari a CHF 50.00 al giorno per ogni oggetto. È fatta salva in ogni caso la possibilità di far valere ulteriori danni.
- 3.1.17** Qualora l'evento o parti di esso non possano avere luogo o possano tenersi solo in misura limitata per cause di forza maggiore, come ad esempio inondazioni, catastrofi naturali, circostanze meteorologiche straordinarie, scioperi, conflitti bellici, eventi epidemici, ivi incluse epidemie e pandemie (con tutti i divieti e/o limitazioni correlati imposti da parte delle autorità), entro la misura dei rispettivi effetti, DIWISA sarà esentata dall'obbligo di consegna o ritiro e l'organizzatore sarà tenuto a rimborsare i contributi finanziari [e prestazioni in natura] forniti da DIWISA al netto delle contropartite già erogate dall'organizzatore.

In caso di posticipo dell'evento, i contratti si applicano senza variazioni alla nuova data. Laddove necessario, saranno apportate modifiche e integrazioni in linea con il presente contratto. Le parti rinunciano reciprocamente alla rivendicazione di costi aggiuntivi e/o del risarcimento di danni derivanti dalla disdetta e posticipo dell'evento.