

### 1. Informazioni di carattere generale

- 1.1 Lo shop online si rivolge ai consumatori, ossia alle persone fisiche che agiscono per uno scopo non imputabile alla loro attività commerciale o professionale autonoma, nonché agli imprenditori, ossia alle persone fisiche o giuridiche o alle società di persone con capacità giuridica che, al momento della conclusione di un negozio giuridico, agiscono nell'esercizio della loro attività commerciale o professionale autonoma. Consumatori e imprenditori vengono definiti collettivamente «**Clienti**». Per quanto riguarda il territorio geografico, lo shop online si rivolge a clienti residenti in Svizzera.
- 1.2 Il partner contrattuale è **Zehnder Group Svizzera SA**  
**Moortalstrasse 3, 5722 Gränichen**
- 1.3 Effettuando un ordine nello shop online (shop.zehndergroup.com/ch) («**shop online**») di Zehnder Group Svizzera SA («**Zehnder**»), il Cliente accetta le presenti condizioni generali di vendita e consegna («**CGV**»).
- 1.4 Eventuali deroghe saranno giuridicamente efficaci solo se confermate per iscritto da Zehnder.
- 1.5 Non si applicano le condizioni generali del Cliente. Esse non si applicano nemmeno se si limitano a integrare le presenti CGV, salvo quanto diversamente ed espressamente pattuito in forma scritta tra le parti, indicando la disposizione delle presenti CGV dalla quale derogare.
- 1.6 Errori manifesti, errori di scrittura o di calcolo non sono vincolanti per Zehnder.
- 1.7 Zehnder si riserva il diritto di modificare le presenti CGV. È determinante la versione delle CGV in vigore al momento dell'ordine.

### 2. Presentazione dei prodotti nello shop online

- 2.1 La presentazione dei prodotti nello shop online non costituisce un'offerta vincolante, ma un catalogo di prodotti non vincolante. Si tratta pertanto di un invito al Cliente a effettuare ordinazioni vincolanti tramite lo shop online. I prezzi e gli assortimenti di prodotti possono essere soggetti a modifiche in qualsiasi momento.
- 2.2 Il Cliente può inserire inizialmente i prodotti nel carrello senza alcun obbligo e correggere i suoi inserimenti in qualsiasi momento prima di inviare l'ordine vincolante utilizzando il pulsante «**Indietro**» del suo browser o le funzionalità previste per la correzione del carrello.

### 3. Ordinazione

- 3.1 Cliccando su un pulsante d'ordine, il Cliente effettua un ordine vincolante per la merce contenuta nel carrello («**ordine**»).
- 3.2 Dopo aver inviato l'ordine, il Cliente riceve automaticamente una conferma di ricezione che documenta che l'ordine è stato ricevuto da Zehnder. La conferma di ricezione non costituisce un'accettazione dell'ordine.
- 3.3 Non si applicano quantità minime d'ordine. Gli ordini sono possibili solo in quantità standard.
- 3.4 Zehnder può rifiutare in tutto o in parte gli ordini del Cliente in qualsiasi momento prima della conclusione del contratto, in conformità al punto 4, senza indicarne i motivi, in particolare nel caso di ordini inusuali. Il Cliente sarà immediatamente informato in caso di rifiuto di un ordine.

### 4. Conclusione del contratto

- 4.1 Il contratto si perfeziona non prima dell'avverarsi di uno dei seguenti eventi:
  - 4.1.1 Zehnder invia una dichiarazione di accettazione al Cliente tramite e-mail oppure
  - 4.1.2 la merce ordinata viene consegnata al Cliente parzialmente o integralmente. Il ricevimento in un secondo momento di una parte di un ordine unitario non pregiudica la conclusione del contratto in seguito alla prima consegna parziale.
- 4.2 Se il contratto non viene concluso entro 14 giorni dal ricevimento dell'ordine ai sensi del punto 4.1, il Cliente non è più vincolato al suo ordine.

### 5. Abbonamento filtri

- 5.1 Nelle pagine relative ai prodotti dello shop online, il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere un abbonamento per gli articoli contenuti nel suo ordine («**abbonamento**»). Per farlo, basta premere il pulsante «**Abbonamento articoli**». Gli articoli dell'abbonamento vengono aggiunti al carrello dell'utente. Il Cliente può specificare nel carrello l'intervallo dell'abbonamento. L'abbonamento è possibile per tutti gli articoli dello shop filtri. Gli articoli coperti dall'abbonamento sono definiti «**articoli abbonati**». Il contratto per gli articoli abbonati è denominato «**contratto di abbonamento**». La sottoscrizione dell'abbonamento richiede un account cliente nello shop filtri (l'abbonamento non è possibile per gli ordini di ospiti).

- 5.2 Al contratto di abbonamento si applicano le seguenti disposizioni aggiuntive. Salvo disposizioni più specifiche, le restanti disposizioni delle CGV si applicano anche al contratto di abbonamento.

### 5.3 Sottoscrizione del contratto di abbonamento

- 5.3.1 Se il Cliente inserisce l'articolo nel carrello come articolo abbonato e preme il pulsante d'ordine, invia una richiesta vincolante per la stipula di un contratto di abbonamento per la quantità selezionata di articoli abbonati.
- 5.3.2 Zehnder è autorizzata ad accettare la richiesta vincolante di stipulazione del contratto di abbonamento entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta. I punti da 3.2 a 3.4 delle CGV si applicano in maniera corrispondente.
- 5.3.3 Il contratto di abbonamento si conclude non prima che Zehnder abbia inviato al Cliente una dichiarazione di accettazione via e-mail o che il Cliente riceva la prima consegna parziale o integrale degli articoli abbonati. Il ricevimento in un secondo momento di una parte della prima consegna non pregiudica la conclusione del contratto in seguito a questa prima consegna parziale.

### 5.4 Obblighi di prestazione e periodo di consegna

- 5.4.1 In base al contratto di abbonamento, Zehnder è obbligata a ripetere la consegna al Cliente degli articoli in abbonamento entro il termine di consegna dopo la scadenza dell'intervallo dell'ordine. L'intervallo dell'ordine è definito dal Cliente e inizia il giorno della stipula del contratto di abbonamento.
- 5.4.2 Il termine di consegna inizia il primo giorno successivo alla scadenza dell'intervallo dell'ordine e termina dopo 12 giorni.
- 5.4.3 Il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo previsto dal contratto di abbonamento per ogni consegna degli articoli abbonati.
- 5.4.4 Il Cliente è inoltre tenuto a pagare le spese di consegna e spedizione dovute al momento della consegna degli articoli abbonati.

### 5.5 Riserva in caso di mancato approvvigionamento

- 5.5.1 Zehnder si riserva il diritto di non procedere alla consegna se
  - (1) Zehnder ha già concluso una transazione di copertura congruente con un suo fornitore al momento della conclusione del contratto di abbonamento, il cui adempimento da parte del fornitore avrebbe consentito a Zehnder di consegnare al Cliente gli articoli abbonati nel rispetto del contratto durante il relativo periodo di consegna, e
  - (2) il fornitore obbligato dalla transazione di copertura congruente non effettua la consegna a Zehnder o non la effettua nei tempi stabiliti, nella misura in cui tale difficoltà di rifornimento non sia solo temporanea, e
  - (3) Zehnder non è responsabile della mancata consegna da parte del fornitore obbligato dalla transazione di copertura congruente.
- 5.5.2 Se Zehnder è in grado di prevedere che gli articoli abbonati non potranno essere consegnati entro il termine di consegna concordato, provvederà a informare immediatamente il Cliente di questa circostanza.
- 5.5.3 Se Zehnder non effettua una determinata consegna conformemente al punto 5.5.1, decade anche l'obbligo del Cliente di versare il corrispettivo per tale consegna. L'eventuale corrispettivo già versato dal Cliente per questa consegna sarà tempestivamente restituito da Zehnder al Cliente.

### 5.6 Durata e disdetta

- 5.6.1 Il contratto di abbonamento viene stipulato a tempo indeterminato. Non è soggetto a una durata minima.
- 5.6.2 Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto di abbonamento in qualsiasi momento con un preavviso di un mese.
- 5.6.3 Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto di abbonamento senza obbligo di preavviso se utilizza il suo account cliente per dichiarare la disdetta. Se la disdetta viene dichiarata solo il giorno della data di spedizione prevista degli articoli abbonati o successivamente, essa diventerà effettiva solo dopo la spedizione e la prevista ricezione di tali articoli.
- 5.6.4 Zehnder ha il diritto di recedere dal contratto di abbonamento in qualsiasi momento con un preavviso di sei mesi.
- 5.6.5 Il diritto di recedere dal contratto per giusta causa rimane inalterato.

### 6. Diritto di recesso

- 6.1 Se il Cliente è un consumatore, gli spetta il diritto di recesso in conformità alla seguente informativa sul diritto di recesso; ciò vale anche in relazione a un contratto di abbonamento (punto 5 delle CGV).
- 6.2 Se il Cliente è un imprenditore, non ha diritto di recesso.

### Informazione sul diritto di recesso

#### Diritto di recesso

Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto entro quattordici giorni senza fornire alcuna motivazione. Il termine di recesso è di quattordici giorni a partire dal giorno in cui il Cliente o un terzo da lui indicato, che non sia il trasportatore, ha preso possesso della merce. Se il Cliente ha ordinato più merci nell'ambito di un unico ordine e queste vengono consegnate separatamente, il termine di recesso decorre dal giorno in cui il Cliente o un terzo da lui indicato, che non sia il trasportatore, ha preso possesso dell'ultima parte delle merci.

Se il Cliente ha stipulato un contratto di abbonamento (punto 5 delle CGV), ha anche il diritto di recedere dal contratto di abbonamento entro quattordici giorni senza indicarne i motivi. Il termine di recesso per il contratto di abbonamento è di quattordici giorni dal giorno in cui il Cliente o un terzo da lui indicato, che non sia il trasportatore, è entrato in possesso della prima merce.

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve informarci (Zehnder Group Svizzera SA, Moortalstrasse 3, 5722 Gränichen, telefono: 062 855 11 11, e-mail: info@zehnder-systems.ch) della sua decisione di recedere dal presente contratto mediante una dichiarazione chiara e univoca (ad es. una lettera inviata per posta o e-mail). A tal fine è possibile utilizzare il seguente modello di formulario di recesso, che tuttavia non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso è sufficiente che il Cliente invii la notifica di esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del termine di recesso.

#### Conseguenze del recesso

Se il Cliente recede dal presente contratto o dal contratto di abbonamento, saremo tenuti a rimborsargli tutti i pagamenti ricevuti, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso rispetto al tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indugio e in ogni caso non oltre quattordici giorni dal giorno in cui siamo stati informati della sua decisione di recedere dal presente contratto o dal contratto di abbonamento. Per questo rimborso utilizzeremo lo stesso mezzo di pagamento che è stato usato dal Cliente per la transazione originale, a meno che non sia stato espressamente concordato diversamente con il Cliente; in nessun caso verranno addebitate al Cliente delle commissioni per questo rimborso. Possiamo rifiutarci di rimborsare il Cliente fino a quando non avremo ricevuto la merce o fino a quando il Cliente non avrà fornito la prova di averla restituita, a seconda di quale dei due casi si verifichi per primo.

Il Cliente deve restituire o consegnare la merce immediatamente e comunque entro e non oltre quattordici giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il recesso dal presente contratto o dal contratto di abbonamento. Il termine è rispettato se la merce viene spedita prima della scadenza del termine di quattordici giorni. I costi diretti relativi alla restituzione della merce sono a carico del Cliente. Il Cliente è tenuto a pagare l'eventuale perdita di valore della merce solo se tale perdita di valore è dovuta a una manipolazione della merce non necessaria per verificarne lo stato, le proprietà e la funzionalità.

#### Fine dell'informativa sul diritto di recesso

#### Modello di formulario di recesso

Se si desidera recedere dal contratto o dall'abbonamento, si prega di compilare e inviare il presente formulario.

- Zehnder Group Svizzera SA Moortalstrasse 3, 5722 Gränichen, e-mail: info@zehnder-systems.ch
- Con la presente io/noi (\*) intendo/intendiamo recedere dal contratto stipulato da me/noi (\*) per l'acquisto delle seguenti merci:
- Data dell'ordine (\*) / Data della consegna (\*):
- Se il Cliente ha stipulato un contratto di abbonamento e desidera annullarlo: Con la presente io/noi intendo/intendiamo recedere dal contratto di abbonamento.
- Nome del consumatore / della consumatrice:
- Indirizzo del consumatore / della consumatrice:
- Firma del consumatore / della consumatrice (solo per la notifica su carta):
- Data:

(\*) Barrare la dicitura non pertinente.

### 7. Consegna

- 7.1 Zehnder consegna solo tramite spedizione. È escluso il ritiro da parte del Cliente.
- 7.2 La consegna viene sempre effettuata da un servizio di corriere per consegna pacchi. Si applicano le condizioni di consegna del rispettivo corriere.
- 7.3 La consegna viene effettuata esclusivamente in Svizzera.
- 7.4 Zehnder si impegna a rispettare, per quanto possibile, i tempi di consegna indicati. I ritardi nelle consegne non autorizzano il Cliente a recedere dal contratto senza fissare un termine ragionevole.
- 7.5 Se il Cliente è un imprenditore, il rischio di perdita accidentale e di deterioramento accidentale della merce ordinata passa al Cliente nel momento in cui Zehnder consegna la merce allo spedizioniere, al vettore o ad altra persona incaricata di effettuare la consegna.

### 8. Prezzo

- 8.1 I prezzi sono espressi in franchi svizzeri, IVA di legge inclusa.
- 8.2 Zehnder può modificare i prezzi dei prodotti dello shop online in qualsiasi momento senza preavviso.
- 8.3 Gli sconti vengono visualizzati alla fine del processo d'ordine.
- 8.4 Per la consegna Zehnder addebita spese di spedizione e di consegna.
  - 8.4.1 Nel caso di un'ordinazione singola, tali spese vengono mostrate prima dell'invio dell'ordinazione.
  - 8.4.2 In caso di consegne effettuate nell'ambito di un contratto di abbonamento, le spese di consegna e di spedizione sono indicate al momento della stipula del contratto di abbonamento e, in caso di modifiche successive, al momento dell'annuncio della consegna.

### 9. Condizioni di pagamento

- 9.1 Il Cliente può scegliere di pagare con carta di credito (Mastercard o Visa), Twint o contro fattura. Si applicano i termini e le condizioni del rispettivo fornitore di servizi di pagamento.
  - 9.1.1 Carta di credito: Il Cliente inserisce i dati della propria carta di credito durante il processo di ordinazione. L'addebito sulla carta di credito avverrà dopo la spedizione della merce.
  - 9.1.2 Fattura: In caso di pagamento contro fattura, la fattura verrà inviata al Cliente all'indirizzo fornito o registrato nel portale clienti. L'importo della fattura è esigibile 30 giorni dopo il ricevimento della fattura e della merce. L'importo della fattura deve essere pagato tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato nella fattura. Zehnder può far dipendere l'opzione di acquisto contro fattura da una verifica positiva della solvibilità del Cliente.

### 10. Compensazione e diritto di ritenzione

Se il Cliente è un imprenditore, potrà compensare o far valere diritti di ritenzione solo se la sua rivendicazione è incontrovertibile, matura per la decisione o legalmente stabilita. Il Cliente può inoltre far valere un diritto di ritenzione solo se la sua domanda riconvenzionale si basa sullo stesso rapporto contrattuale.

### 11. Riserva della proprietà

- 11.1 Zehnder si riserva la proprietà sulla merce fino al completo pagamento da parte del Cliente. Zehnder è autorizzata a far iscrivere la riserva di proprietà nel relativo registro.
- 11.2 Se il Cliente è un imprenditore, si applicano le seguenti condizioni aggiuntive:
  - 11.2.1 Zehnder si riserva la proprietà sulla merce fino al soddisfacimento di tutti i diritti che gli spettano nei confronti del Cliente e che derivano dal rapporto commerciale.
  - 11.2.2 Il Cliente è autorizzato a rivendere la merce con riserva di proprietà nel corso della normale attività commerciale. In caso di rivendita, il Cliente cede a Zehnder il proprio credito nei confronti dell'acquirente derivante dalla rivendita per l'importo richiesto da Zehnder per la merce soggetta a riserva di proprietà (più IVA, se era stata addebitata). Il Cliente rimane autorizzato a riscuotere il credito fino alla sua revoca. Zehnder revocherà l'autorizzazione all'incasso solo se il Cliente è in ritardo con il pagamento del credito dovuto.
  - 11.2.3 Se la merce soggetta a riserva di proprietà viene unita, lavorata o mescolata in modo indissolubile con altri articoli non di proprietà di Zehnder, Zehnder acquisirà la comproprietà del nuovo articolo in proporzione al valore della merce soggetta a riserva di proprietà (prezzo di vendita, più IVA se applicabile) rispetto

agli altri articoli uniti, lavorati o mescolati al momento dell'unione, della lavorazione o della mescolazione. Se la combinazione, la lavorazione o la mescolazione con articoli di proprietà del Cliente avviene in modo tale che l'articolo del Cliente debba essere considerato articolo principale, il Cliente dovrà trasferire a Zehnder la proprietà proporzionale. Il Cliente è tenuto a detenere gratuitamente per Zehnder la proprietà esclusiva o la proprietà che ne deriva.

11.3 A fini di chiarezza si precisa che Zehnder è autorizzata a trasferire a terzi i diritti di garanzia di cui al presente punto 11.

### 12. Garanzia

12.1 Se il Cliente è un consumatore, Zehnder risponde dei difetti nella vendita di merce nuova in conformità alle disposizioni di legge. Se il Cliente subisce un danno a causa di un difetto di origine colposa, le disposizioni di cui al punto 13 si applicano ad un'eventuale richiesta di risarcimento danni.

12.2 Se il Cliente è un imprenditore, i reclami per difetti derivanti dalla consegna di beni di nuova produzione si prescrivono entro un anno dal trasferimento del rischio, indipendentemente da altri termini di prescrizione legali per il diritto di regresso. Se il Cliente è un imprenditore, l'adempimento successivo per la consegna di nuovi beni può essere effettuato a discrezione di Zehnder mediante l'eliminazione del difetto o la consegna di nuovi beni. Le restrizioni di cui al punto 12.2 frase 1, 2 non si applicano se un difetto è stato causato o nascosto intenzionalmente o per grave negligenza o se da un difetto causato per lieve negligenza derivano lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute.

12.3 Se il Cliente è un imprenditore e un commerciante, si applica l'obbligo di controllo e di denuncia dei vizi di cui all'art. 201 del CO. Se il Cliente non effettua la notifica immediata prevista, la merce si considera approvata. La frase 1 non si applica se il difetto non era riconoscibile durante l'ispezione o se Zehnder ha taciuto dolosamente il difetto.

### 13. Limitazione della responsabilità

13.1 Zehnder risponde secondo le disposizioni di legge per le richieste di risarcimento danni in caso di lesioni colpose alla vita, all'incolumità fisica o alla salute, in caso di assunzione di una garanzia o di un rischio di approvvigionamento e in caso di responsabilità obbligatoria per legge, in particolare ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

13.2 Sono escluse tutte le richieste di risarcimento avanzate dal Cliente per danni non derivanti dall'ordine stesso, come ad es. il risarcimento per perdite di produzione, perdite di utilizzo, perdite di commesse, mancati utili, rivendicazioni di terzi o risarcimento di danni indiretti e conseguenti, indipendentemente dal fondamento giuridico per cui tali danni vengono rivendicati. La responsabilità di Zehnder derivante da o in relazione al contratto o al suo inadeguato adempimento è limitata complessivamente al prezzo pagato dal Cliente per l'ordinazione eseguita.

13.3 Zehnder è responsabile, ai sensi delle disposizioni di cui sopra, sia per le proprie azioni che per quelle dei suoi organi esecutivi e dei suoi ausiliari.

13.4 Ogni ulteriore responsabilità è esclusa. Nella misura in cui la responsabilità è esclusa o limitata, ciò vale anche in caso di responsabilità personale degli organi esecutivi o degli ausiliari di Zehnder.

### 14. Protezione dei dati

Zehnder elabora i dati personali del Cliente in conformità alle disposizioni in materia di protezione dei dati. La dichiarazione sulla protezione dei dati di Zehnder è disponibile all'indirizzo <https://www.zehnder-systems.ch/it/common/informativa-sulla-protezione-dei-dati>

### 15. Foro competente e diritto applicabile

15.1 Le presenti CGV così come i contratti e i rapporti giuridici stipulati tra Zehnder e il Cliente sono soggetti esclusivamente al diritto svizzero, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili (CISG) e delle norme di conflitto del diritto privato internazionale.

15.2 Foro competente esclusivo è Aarau, Svizzera.

Gränichen, gennaio 2024

Zehnder Group Svizzera SA  
Moortalstrasse 3, 5722 Gränichen  
T +41 62 855 11 11

[www.zehnder-systems.ch](http://www.zehnder-systems.ch) · [info@zehnder-systems.ch](mailto:info@zehnder-systems.ch)