Condizioni generali di contratto (CGC)

1. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali di contratto (di seguito denominate «CGC») di Ochsner Shoes AG, Allmendstrasse 25, 8953 Dietikon (di seguito denominata «OCHSNER SHOES») si applicano a tutti gli ordini di merci effettuati tramite il negozio online www.ochsner-shoes.ch (di seguito denominato «Negozio online») nonché a tutti i contratti conclusi con OCHSNER SHOES.

Eventuali disposizioni o condizioni generali del cliente o di terzi (di seguito congiuntamente denominati «clienti») in contrasto con le presenti CGC non hanno alcuna validità. Le CGC si applicano in via esclusiva anche qualora OCHSNER SHOES, dopo aver preso conoscenza di disposizioni o condizioni generali divergenti, fornisca le proprie prestazioni senza riserve.

OCHSNER SHOES si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGC. La versione delle CGC di volta in volta vigente è pubblicata sul sito www.ochsner-shoes.ch e si considera accettata dal cliente a partire dalla sua pubblicazione.

2. Offerta / Conclusione del contratto

L'offerta, vale a dire tutte le indicazioni relative alle merci e ai prezzi nel Negozio online (di seguito denominata «Offerta»), è rivolta esclusivamente a clienti con domicilio/sede in Svizzera e nel Liechtenstein. Tutte le informazioni relative all'Offerta non sono vincolanti per OCHSNER SHOES e non costituiscono una proposta in senso giuridico. OCHSNER SHOES si riserva espressamente il diritto di modificare in qualsiasi momento l'Offerta, in particolare l'assortimento e i prezzi. Le immagini contenute in cataloghi di prodotti, prospetti, pubblicità, nel Negozio online ecc. hanno esclusivamente scopo illustrativo e non sono vincolanti per OCHSNER SHOES.

Con l'invio dell'ordine di merci nell'ambito della procedura d'ordine del Negozio online, il cliente presenta un'offerta vincolante che non può più modificare. Dopo la ricezione dell'ordine del cliente tramite il Negozio online da parte di OCHSNER SHOES, al cliente viene inviata per e-mail una conferma automatica dell'ordine contenente un numero d'ordine. Tale conferma dell'ordine via e-mail non costituisce accettazione dell'offerta vincolante del cliente e non determina la conclusione di alcun contratto. Il contratto si conclude soltanto con l'invio al cliente della merce da lui ordinata. Fino all'invio al cliente, OCHSNER SHOES è libera di rifiutare integralmente o parzialmente gli ordini di merci, con o senza indicazione dei motivi, e di non effettuare la consegna. In tal caso il cliente viene informato senza indugio e le controprestazioni già ricevute vengono rimborsate da OCHSNER SHOES il più rapidamente possibile. Lo stato di un ordine di merci può essere consultato nella sezione «Il mio account» alla voce «I miei ordini».

I prezzi indicati nel Negozio online sono espressi in franchi svizzeri (CHF), comprendono l'imposta sul valore aggiunto prevista dalla legge di volta in volta vigente e si intendono al netto di eventuali spese di spedizione. Fa stato il prezzo vigente al momento dell'ordine.

L'età minima per effettuare ordini nel Negozio online è di 18 anni.

Il cliente garantisce che tutti i dati personali forniti sono corretti e completi e che comunicherà senza indugio a OCHSNER SHOES qualsiasi modifica di tali dati.

Con la richiesta di registrazione di un account del Negozio online, il cliente accetta le CGC pubblicate in quel momento sul sito www.ochsner-shoes.ch e consultabili nel corso della registrazione. Dopo la registrazione viene inviata un'e-mail che ne conferma la ricezione. Parallelamente viene creato l'account del Negozio online e attivato il programma Club.

Al fine di preservare le risorse e quindi tutelare il nostro ambiente, le fatture vengono inviate per via elettronica come documento PDF all'indirizzo e-mail del cliente. La fattura può essere stampata in caso di necessità. I clienti acconsentono all'invio elettronico della fattura come documento PDF.

OCHSNER SHOES si riserva il diritto di escludere clienti dall'utilizzo del Negozio online. Ciò avverrà in particolare qualora i clienti violino il diritto applicabile o accordi contrattuali oppure sussista un fondato sospetto che il Negozio online venga utilizzato con intento fraudolento o abusivo.

3. Identità della parte contraente

Salvo espressa indicazione contraria, il contratto è concluso con Ochsner Shoes AG. L'indirizzo è il seguente:

Ochsner Shoes AG
Negozio online
Allmendstrasse 25
CH-8953 Dietikon
Tel. 0800 022 024
E-mail: service@ochsner-shoes.ch

4. Consegna

La merce viene consegnata da un trasportatore incaricato da OCHSNER SHOES all'indirizzo indicato dal cliente nell'ambito della procedura d'ordine, esclusivamente in Svizzera e nel Liechtenstein.

Eventuali spese di spedizione nonché le spese supplementari di contrassegno per gli ordini con pagamento in contrassegno vengono comunicate nell'ambito della procedura d'ordine. Per singole categorie di merci si applicano condizioni di spedizione particolari e possono inoltre essere addebitate spese di montaggio e/o di spedizione. Fanno stato le indicazioni del Negozio online; le spese, le commissioni e le condizioni di montaggio e/o spedizione possono essere modificate in qualsiasi momento.

Le indicazioni relative ai tempi di consegna delle merci riportate nella procedura d'ordine del Negozio online non sono vincolanti e possono essere modificate in qualsiasi momento da OCHSNER SHOES, anche dopo la ricezione dell'offerta vincolante del cliente o dopo l'invio per e-mail della conferma automatica dell'ordine. Per gli ordini di merci pervenuti a OCHSNER SHOES nei fine settimana, nei giorni festivi o nei giorni lavorativi dopo le ore 17:00, non può essere garantita la consegna entro il termine indicato nella procedura d'ordine.

5. Pagamento / Riserva di proprietà

Il cliente può effettuare il pagamento mediante carta di credito (Visa Card e Master Card), TWINT, PayPal o Klarna.

Qualora il cliente scelga il pagamento con carta di credito / PayPal, l'addebito sulla carta di credito / sul conto PayPal avviene soltanto al momento della spedizione della merce e, in caso di eventuale restituzione (cfr. di seguito «Diritto di restituzione o di revoca»), l'importo viene riaccreditato dopo l'arrivo della merce presso OCHSNER SHOES.

In caso di pagamento in contrassegno, al cliente viene inoltre addebitata una commissione di contrassegno.

Ulteriori informazioni sui diversi metodi di pagamento sono disponibili nel capitolo «Pagamento» delle FAQ del Negozio online.

La merce consegnata rimane di proprietà di OCHSNER SHOES fino al pagamento integrale dell'importo della fattura da parte del cliente. OCHSNER SHOES è autorizzata a far iscrivere la riserva nel registro dei patti di riserva della proprietà.

6. Acquisto contro fattura

Per determinate offerte e a determinate condizioni, al cliente può essere proposto il metodo di pagamento contro fattura tramite un fornitore terzo. Presupposto per questo metodo di pagamento è in particolare l'esito positivo della verifica della solvibilità del cliente da parte del fornitore terzo.

Nell'ambito di tale gestione del pagamento, dopo la conclusione del contratto tra OCHSNER SHOES e il cliente, il credito risultante dalla fattura viene ceduto al fornitore terzo. Quest'ultimo è quindi responsabile della gestione del pagamento nonché di un'eventuale procedura di sollecito e d'incasso. Ad eccezione della gestione del pagamento e di un'eventuale procedura di sollecito e d'incasso, OCHSNER SHOES rimane competente nei confronti del cliente per tutte le questioni connesse al contratto. Il pagamento dell'importo della fattura è dovuto alla scadenza del termine di pagamento concordato con il fornitore terzo. Alla scadenza di tale termine, il cliente è costituito in mora senza ulteriore sollecito (art. 102 cpv. 2 CO). Al cliente possono inoltre essere addebitate spese supplementari per ciascun sollecito nonché i costi di un'eventuale procedura d'incasso.

Il fornitore terzo prevede attualmente le seguenti spese di sollecito:

1° sollecito: CHF 0.00
2° sollecito: CHF 12.00
3° sollecito: CHF 15.00
4° sollecito: CHF 15.00

La violazione delle condizioni di pagamento può comportare che il metodo di pagamento contro fattura non venga più proposto per futuri ordini di merci online, anche da commercianti diversi da OCHSNER SHOES.

Per il resto, nel rapporto relativo alla gestione del pagamento tra il cliente e il fornitore terzo si applicano le condizioni generali di contratto del fornitore terzo.

7. Carte regalo

Le eventuali carte regalo vengono emesse sotto forma di carta di debito e possono essere utilizzate unicamente per l'acquisto di merce OCHSNER SHOES, non per l'acquisto di altre carte regalo. Eventuali promozioni di sconto non sono valide per l'acquisto di carte regalo. Il credito di una carta regalo (importo totale o saldo residuo) non viene versato in contanti né remunerato. Può essere utilizzato per cinque anni dalla data di acquisto del buono regalo nel Negozio online e in tutte le filiali OCHSNER SHOES; trascorso tale termine decade senza indennizzo.

Utilizzo online: per il pagamento nel Negozio online occorre inserire negli appositi campi il numero della carta, il numero PIN e il codice di sicurezza. Qualora il credito della carta regalo non sia sufficiente per l'ordine, la differenza può essere pagata con i metodi di pagamento offerti da OCHSNER SHOES. Le carte regalo possono essere utilizzate soltanto prima della conclusione della procedura d'ordine.

Utilizzo in filiale: per il pagamento integrale o parziale di merci in una filiale, la carta regalo (carta fisica) deve essere presentata sul posto. Il relativo importo viene detratto dal credito della carta. Qualora il pagamento non sia possibile a causa di un guasto tecnico, OCHSNER SHOES si riserva il diritto di rifiutare nel singolo caso il pagamento mediante carta regalo.

In caso di utilizzo in una filiale, l'eventuale credito residuo della carta regalo è stampato sul relativo scontrino di cassa. OCHSNER SHOES non si assume alcuna responsabilità in caso di perdita, furto o danneggiamento di una carta regalo. Le carte smarrite o danneggiate non vengono sostituite. Le carte regalo non sono ricaricabili né personalizzate.

Per il resto, alle merci o ai servizi pagati con una carta regalo si applicano le CGC del rispettivo canale di vendita (Negozio online o filiale).

8. Notifica dei difetti / Garanzia

Dopo la consegna da parte del trasportatore, il cliente deve verificare senza indugio la presenza di eventuali difetti nella merce ordinata. I difetti devono essere notificati dal cliente immediatamente, al più tardi entro 14 giorni dalla consegna della merce, sia al trasportatore sia a OCHSNER SHOES. I difetti non riconoscibili al momento dell'immediata e corretta verifica da parte del cliente (difetti occulti) devono essere notificati senza indugio dopo la loro scoperta sia al trasportatore sia a OCHSNER SHOES.

OCHSNER SHOES garantisce l'assenza di difetti della merce ordinata per un periodo di 2 anni. Il termine di 2 anni inizia a decorrere con la spedizione della merce ordinata al cliente. Durante tale periodo, tutti i difetti coperti dalla garanzia vengono eliminati gratuitamente, a condizione che il cliente li abbia notificati tempestivamente. Le pretese di garanzia del cliente sono limitate alla sostituzione della merce o all'eliminazione del difetto, con esclusione di qualsiasi altra pretesa, in particolare di eventuali risarcimenti per danni diretti (immediati) o indiretti (mediati). OCHSNER SHOES decide a propria discrezione se procedere alla sostituzione o all'eliminazione del difetto. Il diritto alla garanzia decade per i danni derivanti da trattamento o utilizzo improprio della merce.

In caso di errore nell'indicazione del prezzo o nella descrizione della merce, OCHSNER SHOES non è vincolata dall'indicazione errata.

9. Diritto di restituzione o di revoca

Il cliente può revocare il proprio ordine di merci senza indicarne i motivi restituendo la merce ordinata. La revoca mediante restituzione deve avvenire al più tardi entro 30 giorni dalla consegna della merce al cliente. Sono esclusi dal diritto di restituzione gli articoli che richiedono un montaggio prima della consegna, i costumi da bagno, i gioielli, le maglie con stampa personalizzata del numero nonché le carte regalo. Il cliente dispone delle seguenti possibilità per esercitare il diritto di restituzione o di revoca:

1. Il mio pacco è stato consegnato da Planzer

Vi offriamo tre semplici modalità per restituirci la merce:

Restituzione gratuita in una filiale:

Tramite il localizzatore di filiali «Ochsner Shoes Storefinder» potete individuare facilmente la filiale OCHSNER SHOES più vicina.

Restituzione tramite Planzer
Utilizzando l'etichetta di reso allegata, potete consegnare comodamente il pacco presso un punto di consegna Planzer di vostra scelta. Al link indicato qui sotto trovate tutti i punti di consegna disponibili per il vostro pacco Planzer. Si prega di notare che i resi sono a pagamento.

Punti di consegna Planzer

Restituzione tramite la Posta Svizzera:
In casi eccezionali, la restituzione può avvenire anche presso un ufficio postale ufficiale. Si prega di notare che l'etichetta di reso Planzer allegata al pacco non può essere utilizzata presso un ufficio postale. Per la restituzione tramite posta deve essere emessa sul posto una nuova etichetta di reso. Conservate con cura la ricevuta ottenuta al momento della consegna. In caso di domande riguardanti la localizzazione della restituzione, il numero di spedizione indicato sulla ricevuta ci consentirà di effettuare verifiche e di fornirvi informazioni più precise sullo stato della spedizione.
Si prega di inviare il pacco al seguente indirizzo:

OCHSNER SHOES AG
Negozio online
Nordstrasse 20
4542 Luterbach

2. Il mio pacco è stato consegnato dalla Posta Svizzera

Restituzione gratuita in una filiale:

Tramite il localizzatore di filiali «Ochsner Shoes Storefinder» potete individuare facilmente la filiale OCHSNER SHOES più vicina

Restituzione tramite la Posta Svizzera:

Utilizzate l'etichetta di reso allegata e consegnate il pacco presso un ufficio postale. Si prega di notare che i resi sono a pagamento.

Si prega di osservare quanto segue:

- La merce deve essere restituita integra, non indossata, completa e nella confezione originale.
- Il modulo di reso compilato deve essere allegato.
- I pacchi non affrancati non vengono accettati da OCHSNER SHOES e vengono rispediti al mittente a sue spese.
- Per il rispetto del termine è sufficiente che la spedizione venga effettuata tempestivamente.
- Il cliente deve conservare la sezione destinata al cliente ricevuta al momento della consegna della merce fino al rimborso del prezzo d'acquisto.
- La restituzione avviene a spese e a rischio del cliente.
- In caso di reclami o incongruenze è disponibile il servizio clienti gratuito di OCHSNER SHOES al numero telefonico 0800 022 024.

- In caso di restituzione tramite Planzer o posta, il valore della merce viene rimborsato al più tardi entro 30 giorni dalla ricezione della merce da parte di OCHSNER SHOES sul mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto. In caso di restituzione in filiale, al cliente viene rimborsato l'importo della fattura relativo alla merce in questione sul mezzo di pagamento da lui utilizzato per l'acquisto. Eventuali spese di spedizione e di pagamento non vengono generalmente rimborsate in caso di reso.

10. OCHSNER SHOES CLUB

L'Ochsner Shoes Club (di seguito denominato «Club») è il programma bonus gratuito (di seguito denominato «Programma Club») destinato ai clienti fedeli di OCHSNER SHOES.

Con la registrazione nel Negozio online, il cliente partecipa automaticamente al Programma Club di OCHSNER SHOES.

Il Programma Club offre ai partecipanti i seguenti vantaggi:

- Sconti e promozioni speciali
- Buono per il compleannoNessun obbligo di presentare lo scontrino: i partecipanti al Club possono effettuare qualsiasi cambio o reclamo semplicemente presentando la carta cliente oppure indicando il cognome o l'indirizzo e-mail. Non è più necessario presentare lo scontrino, purché lo specifico acquisto effettuato in filiale sia stato associato all'account del cliente.
- Informazioni su OCHSNER SHOES: vengono inviate comunicazioni relative a concorsi, sconti e promozioni, eventi, aperture di filiali e altre informazioni importanti su OCHSNER SHOES. Presupposto è che il cliente abbia acconsentito alla ricezione di comunicazioni pubblicitarie.

L'account del Negozio online, inclusa la partecipazione al Programma Club, può essere chiuso con effetto immediato alla voce «I miei dati» del rispettivo account cliente nell'app online. La cancellazione dell'account è possibile anche tramite il servizio clienti. Con la cancellazione dell'account vengono eliminati tutti i dati in esso memorizzati, fatta salva l'esistenza di obblighi legali di conservazione che impediscano la cancellazione. In tal caso, la cancellazione avviene alla scadenza dei termini legali di conservazione.

OCHSNER SHOES si riserva il diritto di sospendere, a propria discrezione, il Programma Club rispettando un termine di quattro settimane. In presenza di un motivo grave che renda irragionevole per OCHSNER SHOES il mantenimento del Programma Club, la sospensione può avvenire anche con effetto immediato. Per il resto, OCHSNER SHOES può configurare liberamente il Programma Club e, a tale riguardo, modificare, ridurre o ampliare singoli elementi oppure aggiungerne di nuovi.

11. Protezione dei dati

OCHSNER SHOES attribuisce grande importanza alla protezione dei dati personali del cliente. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di OCHSNER SHOES sono contenute nelle disposizioni sulla protezione dei dati di OCHSNER SHOES.

12. Responsabilità

Nella misura consentita dalla legge, OCHSNER SHOES esclude ogni responsabilità per tutti i danni diretti (o immediati) e indiretti (o mediati) derivanti dall'utilizzo del Negozio online o nell'ambito di ordini di merci o della conclusione di contratti tramite il Negozio online. In particolare, OCHSNER SHOES esclude qualsiasi responsabilità per colpa lieve e media. OCHSNER SHOES non assume inoltre alcuna responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni causati da ausiliari impiegati per l'esecuzione delle prestazioni.

13. Ulteriori disposizioni

13.1. Diritto applicabile / Foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra il cliente e OCHSNER SHOES sono soggetti al diritto svizzero. La Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci non è applicabile.

Per le controversie derivanti dai rapporti giuridici tra OCHSNER SHOES e il cliente o connesse agli stessi, il foro competente per un consumatore è Dietikon oppure il domicilio del cliente. Per il resto, i tribunali di Dietikon sono esclusivamente competenti per le controversie derivanti dai rapporti giuridici tra OCHSNER SHOES e i clienti o connesse agli stessi.

13.2. Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni delle CGC siano o diventino invalide o inefficaci oppure le CGC presentino una lacuna imprevista, la validità delle restanti disposizioni e delle CGC nel loro complesso rimane impregiudicata. Le disposizioni inefficaci o mancanti sono sostituite dalle norme dispositive di legge.

Versione: 08/2026