

Condizioni generali di vendita (CGV)

Versione agosto 2023

1. Generale

- 1.1 Queste Condizioni Generali di vendita (di seguito denominati "CGV") si applicano a tutte le transazioni legali relative ai prodotti e servizi che sono conclusi tra Gleichcom AG (di seguito denominata "Gleichcom") e tutti i suoi clienti, che avvengono tramite i negozi online (shop.gleichcom.ch e besserhoeren.ch) o tramite offerte sul sito web (www.gleichcom.ch) o in altro modo.
- 1.2 Gleichcom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i presenti CGV. Per la validità della versione dei CGV, fa fede sempre il momento dell'ordine effettuato dal cliente. Il cliente non ha il diritto di modificare unilateralmente i CGV.

2. Offerta di prodotti

- 2.1 Gleichcom si impegna a mantenere sempre precise e aggiornate le informazioni sulla disponibilità nel negozio online (risp. shop online). Tuttavia, tutte le immagini sul sito web, nel negozio online, nei cataloghi, nella pubblicità, ecc. sono da considerarsi non vincolanti.
- 2.2 I prezzi di vendita indicati nello shop online e sul sito web sono indicati in franchi svizzeri (CHF). Le spese di spedizione, tutte le imposte (IVA, ecc.) e le tasse di riciclaggio anticipato (vRG secondo l'Ordinanza sulla restituzione, la ripresa e lo smaltimento di apparecchiature elettriche ed elettroniche, VREG o VEG secondo l'Ordinanza sulla ripresa delle tasse di smaltimento anticipato di pile e batterie ricaricabili) sono incluse. Non sono inclusi eventuali sovrapprezzi per determinati mezzi di pagamento. I seguenti servizi sono messi a disposizione da Gleichcom e fatturati separatamente (vedi maggiori dettagli al punto 10 e seguenti): costi di installazione, montaggio, messa in servizio, adattamento/regolazione del dispositivo e consulenza.
- 2.3 Gleichcom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i prezzi online dei prodotti e servizi offerti. Vale il prezzo pubblicato nel negozio online al momento dell'ordine effettuato dal cliente.

- 2.4 Servizi a pagamento, come consulenza, adattamento/regolazione del dispositivo, montaggio, installazione, smaltimento, estensione della garanzia, offerti da Gleichcom, verranno indicati separatamente nell'offerta o nel carrello acquisti e sulla fattura, separati dall'elenco dei prodotti.

3. Ordinazione

- 3.1 Tutte le ordinazioni sono di principio vincolanti.
- 3.2 I prodotti e i prezzi pubblicati nello shop online valgono come offerta soggetta alla disponibilità; un contratto di acquisto viene stipulato solo se il prodotto è disponibile. Ci si riserva il diritto di correggere un'indicazione di prezzo inavvertitamente indicata in modo errato.
- 3.3 L'invio di un ordine da parte del cliente tramite lo shop online, per telefono o per e-mail è vincolante per quest'ultimo.
- 3.4 L'ordine online viene confermato al cliente tramite una conferma d'ordine generata automaticamente da Gleichcom all'indirizzo e-mail indicato dal cliente. Questa conferma attesta semplicemente che l'ordine è stato ricevuto da Gleichcom. Non è un impegno vincolante che il prodotto possa essere consegnato. Il contratto diventa vincolante solo con la conferma d'ordine individuale, la fatturazione o la spedizione dei prodotti da parte di Gleichcom.
- 3.5 Gleichcom si impegna a mantenere sempre precise e aggiornate le informazioni sui tempi di consegna nello shop online, tuttavia, il termine di consegna indicato non è vincolante. Ritardi nella consegna possono verificarsi a causa di problemi di produzione e/o di approvvigionamento. Di conseguenza, non c'è alcuna garanzia riguardo alle disponibilità e ai termini di consegna indicati. Questi possono anche essere modificati in qualsiasi momento da Gleichcom.
- 3.6 In caso di ritardo nella consegna di oltre 30 giorni di calendario rispetto al termine di fornitura indicato, il cliente ha il diritto di rescindere il contratto o di annullare l'ordine senza dover sostenere alcun costo. In questo caso, l'importo pagato in anticipo sarà rimborsato da Gleichcom. Sono escluse ulteriori rivendicazioni nei confronti di Gleichcom (per ritardi, danni, ecc.).

4. Consegna / Ritiro dei prodotti

- 4.1 Al cliente sono concesse le possibilità di consegna e ritiro prodotti indicate nello shop online.

-
- 4.2 La consegna avverrà tramite la Posta Svizzera.
- 4.3 L'offerta di prodotti e servizi è rivolta esclusivamente ai clienti con residenza o sede legale in Svizzera o Liechtenstein. Questa restrizione si applica anche agli ordini effettuati nello shop online. Di conseguenza, le consegne vengono effettuate solo agli indirizzi in Svizzera o Liechtenstein.
- 4.4 Su appuntamento, i prodotti possono essere ritirati presso il nostro showroom di Bösch 82, 6331 Hünenberg.
- 4.5 Se il cliente, a seguito della consulenza in loco presso Bösch 82 - 6331 Hünenberg, ha concluso un'ordinazione e non ritira la merce entro 14 giorni dal momento in cui la merce è pronta, Gleichcom può rescindere il contratto senza alcuna conseguenza in termini di costi per la stessa, mentre al cliente può essere addebitata una tassa amministrativa di CHF 15.-.

5. Diritto di restituzione dei prodotti ordinati

- 5.1 In conformità alle seguenti disposizioni, Gleichcom concede al cliente il diritto di restituire i prodotti, entro un termine di 10 giorni dal ricevimento o dal ritiro della merce.
- 5.2 Per gli ordini restituiti, le spese di spedizione verranno addebitate successivamente o compensate con il credito.
- 5.3 L'articolo deve essere restituito nella sua confezione originale, completo e funzionante in un imballaggio adeguato, professionale e a protezione del prodotto. Il cliente deve fornire il motivo della restituzione, il suo indirizzo e i dati del conto corrente, in particolare il numero IBAN per il rimborso.
- 5.4 L'articolo deve essere restituito al seguente indirizzo:
- Gleichcom AG
Bösch 82
6331 Hünenberg
- 5.5 Le spese postali e l'imballaggio adeguato ed effettuato in modo professionale sono a carico del cliente.
- 5.6 In caso di restituzione di apparecchi già utilizzati e contenenti una programmazione o un supporto dati, vale quanto segue: se un apparecchio con un supporto di programmazione/dati o un prodotto con una memoria dati al suo interno viene inviato a Gleichcom, la completa programmazione e i dati sono da considerarsi persi. Il cliente stesso è responsabile di un adeguato

backup dei dati e della protezione dei dati medesimi, nonché dei componenti di programmazione del dispositivo. Gleichcom non si assume alcuna responsabilità per eventuali perdite di programmazione o di dati.

5.7 Se il reso dell'articolo viene rifiutato da Gleichcom o se il prezzo di acquisto viene rimborsato solo parzialmente e il cliente decide comunque di mantenere il prodotto, può ritirare il prodotto entro 30 giorni nel negozio di Gleichcom o gli verrà rispedito a sue spese.

5.8 Se i resi non possono essere associati a un cliente o se l'articolo non può essere consegnato al cliente corretto, Gleichcom conserverà l'articolo per 6 mesi. Successivamente, l'assenza di ritiro o segnalazione del cliente verrà considerata come rinuncia alla rivendicazione della proprietà e come consenso allo smaltimento da parte di Gleichcom.

5.9 Se il cliente esercita il suo diritto di recesso, Gleichcom gli rimborserà il prezzo d'acquisto dedotto l'eventuale supplemento per quantità minima e la riduzione del rimborso di cui al punto 5.11.

5.10 Le spese di consegna e spedizione di una fornitura gratuita da parte di Gleichcom vengono generalmente addebitate al cliente o dedotte dal credito.

5.11 Un rimborso del prezzo di acquisto avverrà solo se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

L'articolo, l'imballaggio originale e le istruzioni per l'uso non sono danneggiati. In caso di danneggiamento dell'articolo, dell'imballaggio originale o delle istruzioni per l'uso, si applica una riduzione del prezzo d'acquisto in base alle condizioni, di almeno il 50%, a seconda delle condizioni dell'articolo, ma per un importo minimo di CHF 20.-.

5.12 Nei seguenti casi, **Gleichcom rifiuterà di accettare un reso e si procederà a una fatturazione completa:**

- prodotti danneggiati o già utilizzati,
- restituzione senza l'imballaggio originale o senza le istruzioni per l'uso,
- mancanza di accessori,
- per gli articoli appartenenti ai gruppi di prodotti: *Consumabili (batterie, batterie ricaricabili, prodotti per l'igiene, prodotti per la pulizia e la cura, sostanze liquide e oli, ecc.)

6. Riserva di proprietà

6.1 Gli articoli consegnati rimangono di proprietà di Gleichcom fino al completo pagamento. Gleichcom si riserva il diritto di iscrivere la riserva di proprietà nel registro delle riserve di proprietà

7. Garanzia e responsabilità dei prodotti

- 7.1 È responsabilità del cliente verificare l'esattezza, il contenuto della confezione e le condizioni dei prodotti subito dopo la ricezione.
- 7.2 Se i prodotti o singoli articoli sono danneggiati o incompleti, ciò deve essere segnalato per iscritto a Gleichcom entro 5 giorni di calendario dalla consegna. Un prodotto difettoso non può essere messo in funzione dal cliente. Deve essere conservato nella confezione originale e bisogna attendere e seguire le istruzioni successive di Gleichcom. In caso di mancata osservanza, i diritti di garanzia e reclamo per difetti sono considerati come decaduti.
- 7.3 La garanzia per i prodotti acquistati da Gleichcom è di 2 anni dalla consegna al cliente o dal ritiro presso la nostra sede di Bösch 82, 6331 Hünenberg.
- 7.4 Gleichcom può provvedere alla riparazione dei difetti nel modo seguente:
- riparazione gratuita (il periodo di garanzia continua senza interruzioni);
 - sostituzione (parziale o completa) con un prodotto equivalente usato o riparato (il periodo di garanzia continua senza interruzioni);
 - sostituzione con un prodotto nuovo (il periodo di garanzia ricomincia);
 - riduzione del prezzo di acquisto o rimborso al prezzo corrente, ma al massimo al prezzo di vendita indicato nell'ordinazione.
- 7.5 Sono esclusi dalla garanzia: * Materiali di consumo come batterie ricaricabili, batterie, cavi di alimentazione e adattatori.
- 7.6 Se i prodotti con una memoria di programmazione e/o archiviazione dati o un supporto dati vengono inviati per l'eliminazione dei difetti o per un servizio di sostituzione, si deve prevedere una perdita completa della programmazione e/o archiviazione dati. Il cliente stesso, prima della consegna/invio del prodotto è responsabile di un corretto backup e della protezione dei suoi dati, nonché dei componenti di programmazione dell'apparecchio. Gleichcom non si assume alcuna responsabilità per eventuali perdite di programmazione o di dati. Lo stesso vale per i casi di riparazione al di fuori della garanzia, a spese del cliente, in conformità con l'articolo 8 e seguenti (riparazioni fuori garanzia).
- 7.7 La decisione di fornire un dispositivo di sostituzione durante l'ispezione e l'esecuzione della garanzia è a discrezione di Gleichcom. Se durante l'ispezione si determina che non vi è alcun diritto di garanzia, Gleichcom farà al cliente un'offerta per il dispositivo di sostituzione. Se il cliente rifiuta l'offerta, è tenuto a restituire il dispositivo di sostituzione a sue spese.

- 7.8 Se il prodotto riparato non può essere inviato al cliente in relazione all'adempimento dell'obbligo di garanzia e non viene ritirato entro 6 mesi dalla richiesta di ritiro, Gleichcom ha il diritto di disporre del prodotto o di eliminarlo.
- 7.9 Gleichcom declina qualsiasi richiesta di risarcimento sia per danni diretti che indiretti derivanti da violazione contrattuale (impossibilità di esecuzione, inadempimento, ritardo, ecc.) e da atti illeciti, a meno che non sia coinvolta un'azione intenzionale o colposa e non sia coinvolto un danno fisico (danni derivanti da lesioni alla vita, alla salute o al corpo).

8. Riparazione al di fuori della garanzia

- 8.1 I costi per una riparazione al di fuori della garanzia in conformità con il precedente paragrafo 7 sono a carico del cliente. Se i dispositivi non presentano difetti rilevabili o se il difetto non rientra nella garanzia come specificato nel paragrafo precedente, Gleichcom si riserva il diritto di addebitare al cliente i costi per la verifica del difetto segnalato e le spese di spedizione.

Se il cliente invia a Gleichcom un articolo indipendentemente da un rapporto contrattuale con Gleichcom e richiede alla stessa di eseguire le riparazioni, Gleichcom eseguirà le riparazioni senza fornire prima un preventivo di spesa. Il cliente accetta che i costi siano determinati e fatturati da Gleichcom in base alle prassi commerciali.

9. Servizi di assistenza e consulenza

- 9.1 Oltre alla vendita di prodotti nello shop online, Gleichcom offre diversi servizi e consulenze.

- 9.2 I servizi possono includere quanto segue:

- sopralluogo del posto di lavoro e valutazione della necessità di soluzioni tecniche;
- allestimento e installazione in loco di ausili tecnici per l'udito e la vista;
- test dell'udito con audiometria sonora e vocale;
- installazione e consulenza su sistemi di comunicazione induttivi, FM o WLAN;
- installazione e consulenza su apparecchi acustici e otoplastica (chioccioline per apparecchi e protezioni acustiche).

- 9.3 **Servizi di consulenza** possono includere quanto segue:

- Consulenza per apparecchi acustici e visivi, sistemi di segnalazione luminosa, impianti cocleari, prodotti e accessori per la pulizia, sistemi FM, sistemi di comunicazione, ecc.
- Assistenza al cliente per la documentazione e la fatturazione dell'assistenza/supporto presso le assicurazioni sociali AVS, AI e l'assicurazione militare e contro gli infortuni (SUVA).

- 9.4 I relativi servizi saranno offerti al cliente individualmente e su richiesta. In linea di principio, la fatturazione si baserà sul tempo impiegato per ora lavorativa a cui verrà aggiunta l'IVA. La fatturazione sarà effettuata da Gleichcom al termine delle attività e dovrà essere pagata entro 10 giorni (per ulteriori informazioni sulle condizioni di pagamento, vedere il paragrafo 12).
- 9.5 La retribuzione per i servizi e la consulenza comprende tutti i costi del materiale e dalla documentazione messa a disposizione, nonché le spese.
- 9.6 Entrambe le parti hanno il diritto di recedere in qualsiasi momento dalla parte del contratto relativa ai servizi. Il recesso riguarderà solo la parte relativa al servizio e non dall'ordine di un qualsiasi prodotto di Gleichcom. Il cliente dovrà rimborsare interamente a Gleichcom le spese già sostenute.
- 9.7 Il cliente dovrà adottare tutte le misure necessarie per consentire a Gleichcom di eseguire correttamente l'installazione, il montaggio, l'adattamento/regolazione del dispositivo e l'assistenza.
- 9.8 Le installazioni, il montaggio, l'adattamento/regolazione dei dispositivi e l'assistenza saranno eseguiti esclusivamente da dipendenti Gleichcom o da persone ausiliarie chiamate da Gleichcom, che Gleichcom può assumere in qualsiasi momento.
- 9.9 Quando il sistema / articolo / prodotto è pronto per la messa in servizio, si procede al collaudo assieme al cliente. Questo avviene sotto forma di prova congiunta. Dopo il collaudo, eventuali difetti nell'esecuzione dei servizi devono essere segnalati per iscritto dal cliente a Gleichcom entro 3 giorni di calendario. In caso di comunicazione tardiva, imprecisa o non documentata dei difetti, ogni garanzia sarà esclusa. In caso di notifica tempestiva dei difetti, Gleichcom dovrà porre rimedio alla condizione difettosa entro un periodo di tempo ragionevole (im DE: Nachbesserung). ?
- NICOLE** willst du oder musst du da noch was ändern ? (rettifica).
- 9.10 Dopo la messa in servizio / accettazione, eventuali problemi dovuti a cause di forza maggiore, normale usura, mancanza di manutenzione, uso improprio o da parte di terzi non sono coperti da alcuna responsabilità per difetti.
- 9.11 Per l'esecuzione dei servizi di consulenza, il cliente fornirà a Gleichcom tutte le informazioni necessarie. Se, e nella misura in cui eventuali errori di consulenza si basano sul fatto che il cliente

non ha adempiuto ai suoi obblighi di collaborazione, non li ha adempiuti completamente o non li ha adempiuti in modo tempestivo, la responsabilità di Gleichcom è esclusa.

9.12 Gleichcom respinge qualsiasi richiesta di risarcimento per danni diretti e indiretti derivanti da violazione del contratto per i servizi di consulenza, di servizi e da fatti illeciti, a meno che non si tratti di un'azione intenzionale o gravemente negligente e non vi siano danni fisici (danni alla vita, alla salute o al corpo).

9.13 I servizi di consulenza in loco presso Bösch 82, 6331 Hünenberg sono addebitati con una tariffa oraria che sarà comunicata preventivamente al cliente. Il cliente è tenuto a pagare la consulenza in loco con i consueti mezzi di pagamento.

10. Noleggio

10.1 Gleichcom offre anche il servizio a noleggio di sistemi audiologici e ottici come Tour guide, sistemi FM, sistemi acustici e ausili visivi. Il noleggio avviene tramite richiesta diretta o tramite lo shop online. Si applicano le seguenti condizioni di noleggio, per maggiori dettagli si veda la sezione 10.2 e seguenti.

10.2 Gleichcom metterà a disposizione l'oggetto di noleggio contro pagamento (affitto) per un periodo prestabilito con il cliente (periodo di noleggio). L'oggetto del noleggio rimane di proprietà di Gleichcom.

10.3 Obblighi di Gleichcom:

- Per l'utilizzo durante il periodo di noleggio, Gleichcom metterà a disposizione del cliente l'attrezzatura di noleggio pertinente, comprese le istruzioni per l'uso;
- Formazione dei rispettivi utenti finali e la fornitura di documentazione, compreso il servizio di reperibilità durante un periodo da pianificare/definire;
- Per l'inizio del periodo di noleggio, Gleichcom è tenuta a fornire al cliente un oggetto di nolo idoneo all'uso;
- Gleichcom ritirerà l'oggetto di noleggio in anticipo, se questo non è più idoneo all'uso durante il periodo di noleggio per motivi non imputabili al cliente, addebitando una tariffa di affitto proporzionale. Gleichcom non è tenuta a fornire un oggetto di noleggio sostitutivo. In questo caso, il contratto di noleggio si risolve senza conseguenze economiche per entrambe le parti al verificarsi dell'inidoneità all'uso.
- È esclusa qualsiasi responsabilità di Gleichcom per danni dovuti all'uso improprio o per altri danni relativi al contratto di noleggio.

10.4 Obblighi del cliente:

- Il cliente è tenuto a trattare con cura l'oggetto del noleggio e i relativi accessori.

- Il subaffitto dell'oggetto preso a noleggio non è consentito e comporta l'immediata risoluzione del contratto stesso con l'obbligo di restituire immediatamente l'oggetto di nolo.
- Gleichcom deve essere informata immediatamente di eventuali danni all'oggetto noleggiato. Il cliente dovrà sostenere tutti i costi per la riparazione o la sostituzione di un nuovo oggetto a noleggio (valore a nuovo) se il danno, il malfunzionamento o la rottura sono dovuti a una circostanza di cui il cliente è responsabile (negligenza dell'obbligo di diligenza o manipolazione impropria). Il cliente è inoltre pienamente responsabile di eventuali danni causati da terzi all'oggetto noleggiato.
- Al cliente è vietato apportare o far apportare da terzi, modifiche e riparazioni all'oggetto noleggiato. Qualora fosse il caso Gleichcom farà eseguire le riparazioni e, se necessario, ne richiederà i costi al cliente.
- Pagamento del noleggio: l'affitto deve essere pagato entro 10 giorni dall'emissione della fattura. Per i noleggi effettuati tramite lo shop online è possibile solo il pagamento anticipato.
- L'oggetto del noleggio sarà inviato da Gleichcom per posta. Le spese di spedizione sono incluse nel canone di noleggio.
- Terminato il periodo di noleggio, il cliente deve restituire l'oggetto di nolo in buone condizioni, a proprie spese e responsabilità. L'oggetto noleggiato deve essere consegnato alla Posta il giorno successivo all'ultimo giorno del periodo di noleggio. In caso di restituzione tardiva verranno addebitate le spese di noleggio giornaliera (calcolate sulla base della tariffa di noleggio applicabile).

11. Modifiche all'ordine e cancellazione

- 11.1 Effettuando un ordine, il cliente si obbliga ad acquistarne i prodotti e i servizi. Rimane a discrezione di Gleichcom accettare eventuali modifiche all'ordine. Se Gleichcom accetta la modifica dell'ordine, al cliente saranno addebitate spese di gestione pari ad almeno CHF 50.00. Inoltre, per il prodotto stornato, potrà essere fatturata la perdita sua di valore.
- 11.2 Se un articolo non può essere fornito, il cliente verrà tempestivamente informato via e-mail. Se il pagamento dell'articolo è già stato ricevuto, l'importo verrà rimborsato. Se il pagamento non è ancora stato effettuato, il cliente sarà esonerato dal pagamento. Non sono previsti ulteriori diritti in caso di mancata consegna o ritardo nella consegna.

12. Pagamento

- 12.1 I pagamenti devono essere effettuati in franchi svizzeri (CHF). I prezzi sono comprensivi di IVA.
- 12.2 Il pagamento in contanti è possibile solo se i prodotti ordinati vengono ritirati, su appuntamento, presso il nostro showroom di Bösch 82, 6331 Hünenberg.

12.3 Le possibili opzioni di pagamento sono elencate nello shop online alla voce "Metodi di pagamento". Le eventuali spese addebitate da Gleichcom per il metodo di pagamento adottato sono elencate nelle opzioni di pagamento corrispondenti e saranno addebitate separatamente. Se il pagamento viene effettuato con mezzi di pagamento istantanei come la carta di credito, il prezzo di acquisto corrispondente verrà addebitato direttamente al momento dell'ordine.

Il pagamento tramite fattura è soggetto a una commissione. La fattura verrà inviata al cliente insieme alla merce e dovrà essere pagata per intero entro 10 giorni, senza alcuna deduzione.

12.4 In caso di pagamento anticipato, la fornitura avverrà solo al ricevimento del pagamento. I prodotti ordinati che sono disponibili nel magazzino di Gleichcom saranno riservati per 14 giorni di calendario. Trascorso tale periodo, l'ordine sarà annullato senza preavviso.

12.5 Nel caso di prodotti non disponibili a magazzino, l'ordine al fornitore sarà effettuato solo al ricevimento del pagamento.

12.6 In caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente (non è previsto un periodo di tolleranza, l'inadempimento si considera avvenuto alla scadenza del periodo concesso per il pagamento di 10 giorni), a partire dal 1° sollecito sono dovuti interessi di mora pari al 5%. Gleichcom addebita una tassa amministrativa di CHF 10.00 per il 2° sollecito e di CHF 20.00 per il 3° sollecito.

In caso di solleciti infruttuosi, Gleichcom si riserva il diritto di cedere i crediti a una società di recupero crediti, che rivenderà il credito a proprio nome e a proprie spese. Sono quindi previste spese di elaborazione aggiuntive. Tutte le spese amministrative e giudiziarie relative al recupero crediti saranno a carico del cliente inadempiente.

13 Protezione dati

13.1 Nell'ambito del trattamento degli ordini, Gleichcom ha il diritto di elaborare dati personali relativi al partner contrattuale. Il trattamento dei dati personali è disciplinato dalla politica sulla privacy e l'informativa sui cookie pubblicate da Gleichcom, disponibili sul sito web.

14 Riservatezza

14.1 Anche se non sono contrassegnati come tali, le parti gestiscono tutte le informazioni e i dati derivanti dal rapporto contrattuale come riservati. Restano riservati gli obblighi di divulgazione previsti dalla legge.

14.2 L'obbligo di riservatezza sussiste già prima della conclusione del contratto e continuerà ad applicarsi anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, nella misura in cui siano interessati segreti aziendali o commerciali o il contenuto specifico del contratto con Gleichcom.

15 Clausola di esclusione della responsabilità

15.1 Qualora singole disposizioni delle presenti CGV non fossero applicabili, questo non pregiudica la validità delle restanti disposizioni CGV.

16 Foro competente e diritto applicabile

16.1 Tutte le controversie derivanti dai rapporti giuridici tra le parti sono disciplinate dal diritto sostanziale svizzero, con l'esclusione della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale (ovvero la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci).

16.2 Per le controversie con i clienti si applica il foro obbligatorio; per tutte le altre controversie il foro esclusivo è quello di 6331 Hünenberg.