

# Termini e condizioni generali di distribuzione



*Johnson & Johnson* VISION

**Termini e Condizioni Generali di Distribuzione.** In vigore dal 1 Gennaio 2022.

### Applicabilità

- 1) Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i contratti di vendita dei prodotti a marchio ACUVUE® (di seguito "i Prodotti") commercializzati da Johnson & Johnson Medical S.p.A. – Divisione Vision (qui di seguito "Johnson & Johnson Vision") stipulati tra quest'ultima ed i Clienti (di seguito "i Clienti") a decorrere dal 1 Gennaio 2022. Le presenti Condizioni Generali prevarranno su qualsiasi altra condizione contrattuale di contenuto difforme, salvo che la medesima non sia stata negoziata direttamente con i Clienti e risulti da accordo scritto. L'invio di un ordine da parte del Cliente equivale a tacita accettazione delle presenti Condizioni Generali.

### Spedizione e Consegna

- 2) Gli ordini con un valore netto complessivo inferiore o pari a 110,00 euro saranno soggetti ad un contributo di spedizione di 3,00 euro.  
Gli ordini effettuati attraverso il canale e-commerce ([www.order.acuvue.it](http://www.order.acuvue.it)) che contengano almeno una confezione di vendita, non sono soggetti a contributo di spedizione, indipendentemente dal valore dell'ordine. Gli ordini di sole lenti diagnostiche (anche effettuati attraverso il canale e-commerce [www.order.acuvue.it](http://www.order.acuvue.it)) sono soggetti a contributo di spedizione di 3,00 euro.  
Gli ordini effettuati nell'ambito dell'iniziativa "Home Delivery" saranno soggetti ad un contributo di spedizione di 4,90 euro.
- 3) Le date di consegna dei Prodotti sono meramente indicative. Johnson & Johnson Vision non sarà pertanto responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi ritardo nella consegna dei Prodotti rispetto alla data prevista.
- 4) Tutti i rischi connessi ai Prodotti saranno a carico del Cliente dal momento della consegna degli stessi al Cliente; il Cliente avrà la responsabilità di assicurare i Prodotti per il loro valore totale dal momento della consegna.

### Trasferimento della proprietà dei Prodotti

- 5) La proprietà dei Prodotti di volta in volta acquistati dal Cliente in forza di contratto di vendita regolato dalle presenti Condizioni Generali si trasferisce al Cliente al momento della consegna dei Prodotti al Cliente da parte del vettore.

### Informazioni sui Prodotti e sull'uso corretto degli stessi

- 6) In ogni spedizione, Johnson & Johnson Vision fornirà al Cliente le Istruzioni per l'uso dei Prodotti inviati (qui di seguito le "Istruzioni per l'Uso"). Le Istruzioni per l'Uso contengono importanti informazioni riguardanti sia il corretto uso dei Prodotti che le eventuali reazioni avverse e le controindicazioni. Sarà cura del Cliente leggere e conservare tali informazioni in vista di un loro futuro utilizzo. Il Cliente dovrà fornire ai pazienti, senza alcun onere di spesa, una copia delle Istruzioni per l'Uso unitamente ad ogni Prodotto.-

Se necessario, il Cliente provvederà a richiedere tempestivamente a Johnson & Johnson Vision copia delle Istruzioni per l'Uso in modo tale da non rimanerne mai sprovvisto, rivolgendosi al numero verde del Servizio Clienti: **800 015 269**.

Il Cliente provvederà inoltre ad adempiere correttamente nei confronti dei Pazienti agli obblighi informativi relativi ai Prodotti previsti anche da disposizioni di legge e/o regolamentari quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il D. Lgs 46/1997, il D.M. 23 luglio 1998 e successive modifiche e il Regolamento UE n 745/2017. In caso di violazione degli obblighi previsti al presente paragrafo, Johnson & Johnson Vision potrà sospendere immediatamente la fornitura dei Prodotti. Il Cliente si obbliga inoltre a garantire, manlevare e tenere comunque

indenne Johnson & Johnson Vision dalle domande, pretese o azioni aventi per oggetto la violazione degli obblighi informativi previsti al presente paragrafo.

- 7) In mancanza di vendite dirette ai Pazienti da parte del Cliente, il Cliente dovrà fare in modo che il rivenditore finale:
- i) riceva le Istruzioni per l'Uso, nonché ogni altro materiale informativo fornito da Johnson & Johnson Vision;
  - ii) sia tenuto a rispettare obblighi informativi analoghi a quelli previsti al precedente paragrafo 6;
  - iii) non sia mai sprovvisto delle Istruzioni per l'Uso, rivolgendosi eventualmente in caso di ulteriore necessità al numero verde del Servizio Clienti: **800 015 269**.

In caso di violazione degli obblighi previsti al presente paragrafo, Johnson & Johnson Vision potrà sospendere immediatamente la fornitura dei Prodotti. Il Cliente si obbliga inoltre a garantire, manlevare e tenere comunque indenne Johnson & Johnson Vision dalle domande, pretese o azioni aventi per oggetto la violazione degli obblighi previsti al precedente paragrafo 6 e al presente paragrafo 7.

### Reclami relativi alle Spedizioni

- 8) Prodotto Danneggiato  
Il Cliente è tenuto a far risultare nella prova di consegna i reclami relativi ai Prodotti danneggiati durante la spedizione ed inoltre a darne comunicazione scritta (anche a mezzo e-mail) a Johnson & Johnson Vision entro tre (3) giorni dalla consegna.  
Il Cliente deve conservare i Prodotti danneggiati per consentire a Johnson & Johnson Vision di esaminarli e verificarne i danni denunciati.
- 9) Mancata Consegna  
I reclami relativi alle mancate consegne devono essere comunicati per iscritto (anche a mezzo e-mail) a Johnson & Johnson Vision entro sette (7) giorni dalla data dell'ordine.
- 10) Consegna Parziale  
Il Cliente è tenuto a far risultare nella prova di consegna i reclami relativi alle consegne parziali ed inoltre a darne comunicazione per iscritto (anche a mezzo e-mail) a Johnson & Johnson Vision entro sette (7) giorni dal ricevimento dei Prodotti.
- 11) Termini per i reclami  
Salvo ricorrano circostanze eccezionali, l'accertamento delle quali sarà demandato esclusivamente a Johnson & Johnson Vision, quest'ultima non riconoscerà alcuna responsabilità in relazione ai reclami effettuati dal Cliente nei casi previsti dai precedenti artt. 8, 9 e 10 oltre la scadenza dei predetti termini.
- 12) Sospensione dei pagamenti  
Resta espressamente inteso che in nessun caso il Cliente potrà sospendere i pagamenti qualora i reclami siano comunicati oltre i termini previsti dai precedenti artt. 8, 9, e 10. Johnson & Johnson Vision si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi di spedizione, trasporto, conservazione o qualsiasi altro costo che abbia ragionevolmente sostenuto nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il Cliente non accetti i Prodotti presentati per la consegna.

### Prezzi e Pagamenti

- 13) Salvo diverso accordo scritto, il prezzo dei Prodotti forniti da Johnson & Johnson Vision al Cliente sarà quello indicato nel listino prezzi pubblicato da Johnson & Johnson Vision in vigore alla data d'invio dell'ordine. Tutti i prezzi sono da intendersi non comprensivi di IVA o di qualsiasi altra tassa od onere fiscale.
- 14) I pagamenti dovuti dal Cliente dovranno essere integralmente effettuati entro 30 (trenta) giorni successivi alla data della fattura emessa da Johnson & Johnson Vision, salvo accordi differenti sottoscritti da Johnson & Johnson Vision ed il Cliente. In caso di pagamento a mezzo bonifico, lo stesso si intenderà validamente

eseguito al momento del ricevimento da parte della banca di appoggio di Johnson & Johnson Vision di fondi liberi che coprano i pagamenti dovuti, previa deduzione delle eventuali commissioni bancarie applicabili. I predetti termini di pagamento sono da intendersi perentori. Johnson & Johnson Vision ha la facoltà di sospendere ordini e spedizioni nonché di intraprendere qualsiasi azione ritenuta necessaria o opportuna per il recupero del credito qualora i predetti termini di pagamento non vengano rispettati. La mancata osservanza dei termini di pagamento da parte del Cliente comporterà inoltre:

- i) il venir meno di tutte le agevolazioni di pagamento e/o i premi eventualmente accordati da Johnson & Johnson Vision al Cliente, divenendo immediatamente esigibile il pagamento integrale di quanto dovuto dal Cliente nei confronti di Johnson & Johnson Vision,
- ii) nonché l'applicazione di interessi di mora calcolati ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002.

15) Informazioni sulle richieste di agevolazioni di pagamento: in relazione a tutte le richieste di agevolazioni di pagamento formulate dal Cliente, Johnson & Johnson Vision si riserva il diritto di effettuare, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali in vigore, ricerche e indagini, anche relative agli amministratori del Cliente, tramite apposite aziende le quali predisporranno e conserveranno un resoconto dei risultati di dette ricerche.

### Garanzia

16) Gli obblighi derivanti dalla garanzia esclusiva concessa da Johnson & Johnson Vision relativamente ai Prodotti vengono espressi separatamente all'interno della documentazione pubblicata da Johnson & Johnson Vision per ogni specifico Prodotto, incluse le Istruzioni per l'uso. Johnson & Johnson Vision non fornisce alcuna garanzia legale e/o convenzionale aggiuntiva rispetto a quelle indicate sui documenti pubblicati da Johnson & Johnson Vision per ogni specifico Prodotto. Il Cliente riconosce espressamente di aver ricevuto tutte le informazioni rilevanti relative ai Prodotti e di accettare integralmente quanto stabilito nella suddetta garanzia. Johnson & Johnson Vision riconosce inoltre al Cliente tutte le garanzie, anche se non espresse nelle presenti Condizioni Generali, previste da norme di legge inderogabili.

### Responsabilità

17) Il Cliente avrà la responsabilità dei Prodotti a partire dalla loro consegna, così come del loro corretto immagazzinamento. Tranne il caso in cui venga diversamente indicato nell'imballo del Prodotto, tutti i Prodotti distribuiti da Johnson & Johnson Vision dovranno essere immagazzinati dal Cliente in un luogo fresco, pulito e asciutto.

18) Johnson & Johnson Vision non sarà in alcun modo responsabile per perdite o danni subiti dal Cliente derivanti da:

- i) normale usura e consumo dei Prodotti; incendio o incidente che coinvolgano i Prodotti;
- ii) danneggiamento dei Prodotti dovuto a dolo o negligenza del Cliente o da installazione non autorizzata;
- iii) modifiche o riparazioni sui Prodotti eseguite dal Cliente o da terzi;
- iv) utilizzo dei Prodotti per uno scopo o con modalità diversi da quelli indicati nelle istruzioni fornite da Johnson & Johnson Vision. Johnson & Johnson Vision non sarà altresì responsabile per qualsiasi danno che non sia, ai sensi dell'art. 1223 c.c., conseguenza diretta e immediata di un inadempimento di Johnson & Johnson Vision.

### Caso fortuito e forza maggiore

19) Ciascuna parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra parte per qualsiasi perdita o danno derivante da inadempimento o ritardo, qualora tale inadempimento o ritardo sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore, ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo e non tassativo, le seguenti cause: cessazione della produzione, guerre, conflitti armati, sommosse, azioni sindacali, scioperi, provvedimenti e ordini di enti governativi o giudiziari.

## Reclami dei pazienti

- 20) Il Cliente informerà immediatamente Johnson & Johnson Vision di qualunque reclamo effettuato dai Pazienti relativamente a danni che sarebbero stati subiti dagli stessi in conseguenza all'uso dei Prodotti.

## Fornitura

- 21) Il Cliente non esporterà, né rivenderà, e farà altresì in modo, garantendolo espressamente sin d'ora, che tutti i soggetti/le entità/le società controllanti/controlati e/o a esso collegati (di seguito, le "Affiliate") non esporteranno né rivenderanno, i Prodotti oggetto del presente contratto al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), della Svizzera e/o del Regno Unito; né il Cliente e/o le sue Affiliate incaricheranno, ovvero si avvarranno di, un soggetto terzo per esportare e/o rivendere, per loro conto, i Prodotti al di fuori dello SEE, della Svizzera e/o del Regno Unito. In caso di violazione di tale obbligo da parte del Cliente, Johnson & Johnson Vision, fermo restando il diritto di avvalersi dell'applicazione dell'art. 1456 c.c., si riserva altresì il diritto di sospendere gli ordini e le spedizioni oggetto delle presenti Condizioni Generali.

È fatto espresso divieto al Cliente di commercializzare i Prodotti in un formato di vendita diverso da quello che sia stato fornito da Johnson & Johnson Vision quale risultante dalla relativa fattura e/o documento di trasporto. Pertanto, è fatto espresso divieto di separare il contenuto delle confezioni di vendita dei Prodotti forniti da Johnson & Johnson Vision per la commercializzazione separata di parti della confezione di vendita originariamente fornita da Johnson & Johnson Vision. Il Cliente accetta e riconosce che la violazione di quanto previsto dalla presente clausola è di notevole importanza per Johnson & Johnson Vision, così che in caso di accertata violazione della medesima il contratto di fornitura con il Cliente si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

## Servizio di assistenza al Cliente

- 22) Al fine di migliorare l'assistenza ed il livello dei servizi offerti ai Clienti, le chiamate verso il Servizio Clienti potranno essere soggette a registrazioni allo scopo di verificare gli standard di qualità offerti dal Servizio Clienti. Il Cliente autorizza espressamente Johnson&Johnson Vision ad effettuare tali registrazioni per i fini sopra indicati.

## Privacy

- 23) Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679, regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito "GDPR"), la Johnson & Johnson Medical S.p.A., con sede legale in via del Mare, 56 - 00071 Pratica di Mare - Pomezia (RM), in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali relativi al Cliente ed ai suoi dipendenti e collaboratori che questa ha ottenuto e che otterrà nell'ambito dell'esecuzione dei contratti di vendita dei prodotti, formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e della riservatezza cui è doverosamente ispirata l'attività della Johnson&Johnson Vision. Il trattamento, la cui base di liceità è la necessità dello stesso per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (secondo quanto previsto dall'art. 6 1. b) del GDPR), è finalizzato esclusivamente alla gestione dei contratti di vendita, sotto il profilo contabile, amministrativo ed operativo. Il trattamento avverrà mediante la raccolta cartacea dei dati personali e la successiva immissione degli stessi in uno o più sistemi automatizzati di *personal computer*, collegati in rete locale e agli elaboratori centrali della società.

I dati personali saranno trattati da dipendenti e collaboratori di Johnson & Johnson Vision in funzione del ruolo da essi svolto per la gestione del contratto medesimo, e saranno anche comunicati all'esterno dall'azienda, a società del Gruppo Johnson & Johnson (il cui elenco è consultabile al link <http://www.investor.jnj.com/sec.cfm> facendo clic sul link Form 10K, Exhibit 21, sotto "Archivio SEC") e a società terze, anche all'estero, che potrebbero essere situate anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea, sempre per la finalità della gestione del contratto. In questo caso Johnson & Johnson Vision adotterà le garanzie adeguate (ai sensi dell'art. 46 del GDPR) necessarie per il trasferimento dei dati personali. I dati personali non saranno oggetto di diffusione.

Il conferimento dei dati personali di cui alla presente informativa è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati di cui sopra non consentirà a Johnson & Johnson Vision di dare corso ai contratti di vendita. Tali dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto con il Cliente e fino a 10 anni dopo la fine del rapporto medesimo per motivi probatori fiscali e legali.

Rispetto ai dati in possesso di Johnson & Johnson Vision, il Cliente potrà sempre esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del GDPR. In particolare, avuta conferma per effetto della presente informativa dell'esistenza presso Johnson & Johnson Vision dei dati personali del Cliente e della logica e delle finalità del trattamento operato sui medesimi, il Cliente potrà ottenere dal titolare appreso identificato che tali dati vengano messi a Sua disposizione in forma intelligibile. Potrà altresì ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, l'aggiornamento, la rettificazione o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati stessi; potrà altresì ottenere la portabilità dei dati stessi o opporsi, per motivi legittimi, al trattamento. Suddetti diritti potranno essere esercitati scrivendo all'indirizzo email: [privacyitalyjnjvc@its.jnj.com](mailto:privacyitalyjnjvc@its.jnj.com).

In caso di domande sulle nostre pratiche relative alla privacy, compreso il modo in cui determiniamo il nostro legittimo interesse come base legale per il trattamento dei dati personali, è possibile contattare il responsabile della protezione dei dati (DPO) scrivendo all'indirizzo e-mail: [emeaprivacy@its.jnj.com](mailto:emeaprivacy@its.jnj.com).

È possibile presentare un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali o ad altra autorità di protezione dei dati competente per il proprio Paese. Le informazioni di contatto per tali autorità sono disponibili su [http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612080](http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612080).

- 24) Il Cliente, con riferimento ai dati personali dei clienti finali eventualmente trattati in occasione dello svolgimento di campagne promozionali e/o informative e/o ricerche di mercato effettuate da Johnson & Johnson Vision, si obbliga ad osservare tutte le vigenti disposizioni di legge in materia - in particolare quelle relativa alla protezione dei dati personali e, in particolare, si obbliga a fornire ai clienti finali l'informativa sul trattamento dei dati personali di volta in volta predisposta da Johnson & Johnson Vision ed a raccogliere il relativo consenso. Il Cliente si obbliga in ogni caso a garantire, manlevare e tenere comunque indenne Johnson & Johnson Vision dalle domande, pretese o azioni di terzi aventi per oggetto il trattamento dei dati personali effettuato in violazione degli obblighi previsti al presente paragrafo.

### Rinunce

- 25) Ogni eventuale rinuncia (espressa o tacita) e/o inerzia di ciascuna parte ad esercitare alcuno dei diritti alla stessa spettanti in forza di qualsiasi contratto sottoposto alle presenti Condizioni Generali non costituirà in nessun modo rinuncia della parte interessata ad esercitare i predetti diritti in futuro.

### Foro competente

- 26) Le presenti Condizioni Generali e tutti i contratti di compravendita conclusi sulla base delle presenti Condizioni Generali sono regolati dalla Legge Italiana. Qualunque controversia relativa alla conclusione, interpretazione, esecuzione, risoluzione e inadempimento delle presenti Condizioni Generali e dei singoli contratti di compravendita conclusi sulla base delle presenti Condizioni Generali sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

### Condizioni di servizio dei resi di prodotti

- 27) Johnson & Johnson Vision accetterà i prodotti acquistati direttamente e non più desiderati dal Cliente, unicamente al verificarsi di tutte le seguenti condizioni:
- i) la richiesta di reso dovrà essere effettuata al Customer Service entro e non oltre 30 giorni dalla data riportata sulla Bolla di Accompagnamento (D.D.T.);
  - ii) i Prodotti dovranno essere sempre accompagnati dal documento di trasporto o da un documento equivalente (es. numero di ordine);
  - iii) i Prodotti dovranno essere in condizioni tali da poter essere rivenduti, con confezione integra, sigillo di chiusura intatto e con data di scadenza di almeno 13 mesi decorrenti dalla data di presa in carico dei Prodotti dal magazzino centrale di Johnson & Johnson Vision.

- iv) affinché il reso sia processato correttamente, sarà necessario indicare il numero di autorizzazione al reso, ricevuto dal Customer Service al momento della richiesta;
- v) i Prodotti resi dovranno essere spediti in una confezione di cartone integra, al fine di garantire l'effettivo riaccredito dei Prodotti e rispondere a tutti i requisiti di qualità.

Resta inteso che qualora non sussistano le condizioni per il riaccredito del prodotto, il Cliente perderà qualsiasi diritto a ricevere la nota di credito a fronte del reso; la Società sarà autorizzata a distruggere o comunque smaltire i prodotti ricevuti, senza che il Cliente abbia diritto ad alcun rimborso e/o restituzione dei prodotti stessi.

Per qualsiasi chiarimento in merito vi invitiamo a prendere contatto con il Vostro Responsabile di Zona o con il Servizio Clienti al numero verde **800 015 269**.

## Gestione richieste di lenti diagnostiche

28) È possibile richiedere lenti diagnostiche dei seguenti prodotti ACUVUE®.

### Lenti a ricambio giornaliero:

ACUVUE® OASYS 1-DAY: Confezioni da 5 lenti

1-DAY ACUVUE® MOIST: Confezioni da 10 lenti

### Lenti a ricambio bisettimanale:

ACUVUE® OASYS with HYDRACLEAR® Plus: Confezioni da 6 lenti

### Lenti astigmatiche:

ACUVUE® OASYS 1-DAY for ASTIGMATISM: Confezioni da 5 lenti

1-DAY ACUVUE® MOIST for ASTIGMATISM: Confezioni da 5 lenti

ACUVUE® OASYS for ASTIGMATISM: Lenti singole

### Lenti multifocali:

1-DAY ACUVUE® MOIST MULTIFOCAL: Confezioni da 5 lenti

ACUVUE® OASYS MULTIFOCAL: Lenti singole

Le lenti diagnostiche potranno essere richieste attraverso i consueti canali: **Servizio Clienti - 800 015 269** e-commerce - [www.order.acuvue.it](http://www.order.acuvue.it) Resta inteso che l'utilizzo di lenti diagnostiche è finalizzato esclusivamente alle prime applicazioni ai nuovi portatori di lenti a contatto. A tal fine, gli ordini di lenti diagnostiche potranno essere effettuati solo in quantità proporzionate e adeguate rispetto a tale finalità. Johnson & Johnson Vision si riserva di disattivare (anche solo temporaneamente) al Cliente l'accesso ai canali tramite cui richiedere le lenti diagnostiche, nei casi in cui rilevi ordini di lenti diagnostiche in misura sproporzionata rispetto alla summenzionata finalità e incompatibile con il perseguimento di tale finalità. Nei casi più gravi di utilizzo improprio delle lenti diagnostiche, Johnson & Johnson Vision si riserva il diritto di risolvere il contratto di fornitura con il Cliente.

*Johnson & Johnson* VISION