

# Termini e condizioni generali di distribuzione



**Johnson & Johnson**

### **Applicabilità**

- 1) Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i contratti e/o gli ordini 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”). 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) Sono gratuiti i costi di spedizione per tutti gli ordini di lenti ACUVUE® effettuati tramite Rappresentante di Zona, e-commerce o e-mail che includano almeno 4 confezioni di vendita. In caso contrario sarà applicato un contributo fisso di spese di spedizione di 3,50€.  
Gli ordini effettuati tramite telefono, così come gli ordini effettuati nell’ambito dell’iniziativa “Home Delivery”, saranno invece soggetti ad un contributo fisso di spedizione di 4,90€, indipendentemente dal numero di confezioni di vendita ordinate.
- 3) Al fine di garantire una gestione ottimale del nostro magazzino e di consentirci di fornire tutti i nostri Clienti nel modo migliore, Johnson&Johnson Vision si riserva il diritto di accettare o rifiutare gli ordini a sua esclusiva discrezione.  
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. In ogni caso saranno consultabili e scaricabili sul sito [www.jnjvisioncare.it/fogli-illustrativi](http://www.jnjvisioncare.it/fogli-illustrativi).

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. Nel caso in cui durante la vigenza dei presenti Termini e Condizioni Generali l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) pubblicato dall'ISTAT sia pari o superiore al 5% in un anno solare, Johnson&Johnson Vision si riserva il diritto di riflettere tale aumento nel listino prezzi con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni al Cliente dopo la pubblicazione di tale indice da parte dell'ISTAT. Se Johnson&Johnson Vision non informa il Cliente entro 6 (sei) mesi dalla pubblicazione di tale indice, non potrà essere effettuato alcun aumento di prezzo annuale per quell'anno; futuri aumenti di prezzo basati sugli adeguamenti FOI ISTAT saranno comunque possibili nell'anno o negli anni successivi. Resta salva la possibilità per Johnson&Johnson Vision di apportare ulteriori variazioni al listino prezzi previa comunicazione al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- 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) 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/controllati 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 di: SEE, 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. Il Cliente dovrà altresì assicurarsi, sotto la propria responsabilità, che una previsione analoga a quanto sopra sia inserita nei suoi contratti di vendita e rispettata dai propri Clienti. Nel caso in cui Johnson&Johnson Vision rilevi una violazione di tale obbligo, che sia in qualche modo riconducibile al Cliente, si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., 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.

- 22)** Il Cliente è responsabile del rispetto di tutte le leggi e regolamenti vigenti ed applicabili (compresa la normativa in merito al controllo delle esportazioni). Fermo restando quanto previsto dai paragrafi che precedono, il Cliente nel rivendere e/o esportare e/o trasferire in qualsiasi modo i Prodotti, dovrà assicurarsi che la destinazione finale, l'utilizzo finale nonché l'utilizzatore finale dei Prodotti siano conformi e rispettino le leggi e regolamenti vigenti ed applicabili (compresa la normativa in merito al controllo delle esportazioni).

In ogni caso, il Cliente si impegna a fornire adeguata collaborazione a Johnson & Johnson Vision nel rispettare le leggi e regolamenti vigenti ed applicabili. In caso di violazione del presente paragrafo 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.

Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto del D.Lgs 8 giugno 2001 n. 231, del Modello organizzativo, del Codice di Comportamento e il Codice Etico adottati da Johnson & Johnson (consultabili al sito <https://www.jnjmedtech.com/it-IT/codice-di-comportamento>) e si impegna – nell'ambito del proprio rapporto contrattuale con Johnson & Johnson - ad astenersi da comportamenti idonei a configurare le ipotesi di reato di cui al Decreto medesimo e di impegnarsi di conseguenza a rispettare e adeguare a ciò i propri comportamenti, nonché a rispettare quanto indicato nei medesimi documenti e nella procedura sul rispetto del [Foreign Corrupt Practices Act](#) (di seguito collettivamente "Norme contro la corruzione"). La violazione delle suddette Norme contro la corruzione da parte del Cliente rappresenta un grave inadempimento che dà diritto a Johnson & Johnson Vision di risolvere qualsiasi ordine, contratto o rapporto commerciale in essere con il Cliente con immediato effetto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile Italiano, e di ottenere il risarcimento di qualsiasi danno eventualmente sofferto. Il Cliente prende, inoltre, espressamente atto che la Società si è dotata di apposita procedura per la segnalazione di illeciti ('whistleblowing'), ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 24/2023, disponibile sul sito web della Società all'indirizzo <https://www.jnjmedtech.com/it-IT/procedura-whistleblowing-johnson-johnson-medical-spa>

### Servizio di assistenza al Cliente

- 23)** 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

- 24)** 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 [www.investor.jnj.com/sec.cfm](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 appresso 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 e-mail: [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 [ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612080](http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612080).

- 25)** 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 quella 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 e 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**

- 26)** 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**

- 27)** 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

**28)** Johnson&Johnson Vision autorizzerà la richiesta di reso dei prodotti acquistati direttamente e non più desiderati dal Cliente ed emetterà la relativa nota di credito, unicamente al verificarsi di tutte le seguenti condizioni:

- i. la richiesta di reso dovrà essere effettuata tramite apposito modulo scaricabile dal sito e-commerce [www.order.acuvue.it](http://www.order.acuvue.it) cliccando su **“Form richiesta reso”** 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. In caso di contestazione e/o mancata accettazione del reso, sarà esclusiva responsabilità del Cliente fornire idonea documentazione atta a dimostrare che il reso rispettava le condizioni suindicate;
- iv. affinché il reso sia processato correttamente, sarà necessario indicare il numero di autorizzazione al reso, ricevuto dal Customer Service in caso di accettazione della richiesta di reso;
- v. al fine di garantire l'effettivo riaccredito dei Prodotti e rispondere a tutti i requisiti di qualità, i Prodotti resi dovranno essere spediti in una confezione di cartone integra, (preferibilmente scatole J&J Vision, non usare buste o pluriball) e dovranno prevedere il sigillo di chiusura intatto, dovranno essere privi di adesivi, scritte, segni e qualsiasi altro tipo di alterazione della confezione. In caso di contestazione e/o mancata accettazione del reso, sarà esclusiva responsabilità del Cliente fornire idonea documentazione atta a dimostrare che il reso rispettava le condizioni su indicate;
- vi. i resi di prodotti discontinuati saranno accettati fino a un massimo di 6 mesi dopo la data di interruzione della loro commercializzazione nel Paese;
- vii. in caso di autorizzazione del reso, la relativa nota di credito verrà emessa solo per le confezioni i cui lotti sono rintracciabili e fatturati al codice richiedente.

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 e 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.

Nel caso in cui il Cliente, in via eccezionale, abbia necessità di richiedere il reso per Prodotti ricevuti oltre 30 giorni dalla data riportata sulla Bolla di Accompagnamento, prima di richiedere il Nr di Autorizzazione utilizzando il “Form richiesta reso”, dovrà inserire un ordine aggiuntivo pari almeno al doppio delle confezioni da rendere (anche di diversa tipologia e formato), salvo diverso accordo per iscritto (anche via e-mail) con Johnson & Johnson Vision. L'ordine dovrà essere contestuale alla richiesta del reso e dovrà essere riportato sul form nel campo “Nr Contrordine”. Per richieste di reso di Prodotti superiori alle 20 confezioni vi invitiamo a contattare il vostro Responsabile di Zona che vi informerà circa la possibilità di accettare tale richiesta e le condizioni applicabili.

Per qualsiasi chiarimento in merito, i Clienti sono invitati a prendere contatto con il Responsabile di Zona o con il Servizio Clienti al numero verde **800 015 269**.

## Gestione richieste di lenti diagnostiche

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



**Lenti a ricambio giornaliero:**

ACUVUE® OASYS MAX 1-DAY: Confezioni da 5 lenti

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 MAX 1-DAY for ASTIGMATISM: Confezioni da 5 lenti

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:**

ACUVUE® OASYS MAX 1-DAY MULTIFOCAL: Confezioni da 5 lenti

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

ACUVUE® OASYS MULTIFOCAL: Confezioni da 3 lenti

**Lenti astigmatiche multifocali:**

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

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.

ACUVUE®, ACUVUE® OASYS MAX 1-Day, ACUVUE® OASYS MAX 1-Day for ASTIGMATISM, ACUVUE® OASYS MAX 1-Day MULTIFOCAL, ACUVUE® OASYS MAX 1-Day MULTIFOCAL for ASTIGMATISM, ACUVUE® OASYS 1-Day, 1-DAY ACUVUE® MOIST, ACUVUE® OASYS 1-Day for ASTIGMATISM, 1-DAY ACUVUE® MOIST for ASTIGMATISM, 1-DAY ACUVUE® MOIST MULTIFOCAL, ACUVUE® OASYS, ACUVUE® OASYS for ASTIGMATISM, ACUVUE® OASYS MULTIFOCAL, ACUVUE®2, HYDRACLEAR®, HYDRACLEAR® PLUS, LACREON®, HYDRALUXE™, TearStable™ e OptiBlue™ sono marchi registrati della Johnson & Johnson.

© Johnson & Johnson 2026. Sede legale: Via del Mare 56 - 00071 Pratica di Mare (Pomezia) – ROMA.

**Informazioni importanti sulla sicurezza:** le lenti a contatto ACUVUE® sono indicate per la correzione della vista. Come con tutte le lenti a contatto, potrebbero insorgere problemi oculari, incluse ulcere corneali. Alcuni utilizzatori potrebbero sviluppare lieve irritazione, prurito o disagio. Le lenti a contatto non devono essere utilizzate in caso di infezioni o altri problemi oculari, o in caso di una patologia sistemica che può colpire l'occhio. Per informazioni dettagliate sul prodotto, tra cui controindicazioni, precauzioni e reazioni avverse, consulta le Istruzioni per l'uso disponibili sul sito web [www.e-IJU.com](http://www.e-IJU.com). Per ulteriori informazioni, visita il nostro sito Johnson & Johnson Vision [www.jnjvisionpro.com/it-it](http://www.jnjvisionpro.com/it-it).

Materiale ad uso esclusivo dell'ottico

ID: 2026PP05778

**Johnson & Johnson**